



§ 99

**Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan lausunto tarkastuslautakunnalle
vuoden 2019 arviointikertomuksesta**

HEL 2019-004956 T 00 03 00

Lausunto

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta antoi lausunnon seuraavista arviointikertomuksen kohdista:

Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 27–31 seuraavaa:

Apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee

- selvittää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohtajien välisen työnjako.

Kaupunginhallituksen tulee

- arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuus.

Kaupunginkanslian tulee

- parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.
- osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.
- parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistamalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Kulttuuri- ja vapaa-aika lautakunta toteaa, että arviointikertomuksessa mainitut huomiot kaupunginkanslian ohjauksesta ovat oikeansuuntaisia. Kaupunginkanslian siiloutuneisuus haastaa toimialan hallinnon työskentelyä ja tuottaa ristipaineita strategian toteuttamisen ja taloudellisten vaatimusten kesken.

Kaupunginkanslian palvelutehtävää toimialojen suuntaan tulisi kehittää ja ottaa toimialojen asiantuntijat mukaan prosessien kehittämiseen, jolloin annettujen ohjeiden käytettävyyden paranisi. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota ohjeistuksen ja linjauksien aikataulutukseen, jotta toimialoilla ehditään reagoida pyyntöihin mahdollisimman hyvin.

Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

Postiosoite

PL 25401
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kulttuurijavapaa-aika@hel.fi

Käyntiosoite

Paavo Nurmen kuja 1 C
Helsinki 00250

Puhelin

+358 9 310 1060

Faksi

+358 9 310 87770

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 32–35 seuraavaa:

Kaupunginkanslian ja toimialojen tulee

- toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan vuosille 2018–2021 on kirjattu tavoite laatia osallisuus- ja viestintäsuunnitelmamallit kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilahankkeisiin (kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018, § 213). Tavoitetta on tarkennettu ja vahvistettu toimialan palveluverkko-suunnittelun periaatteissa (kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 14.1.2020, § 3), jonka mukaisesti toimialalla otetaan käyttöön tilahankkeiden vuorovaikutusmalli ja laajennetaan asukkaiden ja muiden tilan mahdollisten käyttäjien osallistumista merkittävien tilahankkeiden ohjaukseen.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilahankkeissa on pääsääntöisesti otettu kaupunkilaiset ja tilojen tulevat käyttäjät mukaan suunnitteluun. Kaupunkilaisten osallistaminen tilasuunnitteluun nähdään toimialan palvelutehtävänä, viimeisimpinä esimerkkeinä toimialan uudet työtilat ja Töölön kisahallin remontti. Toimialan keväällä 2020 valmistuvien uusien työtilojen ja kaupunkilaisten yhteisölle avoimen aulatilin suunnittelussa Fredriksberg talo B:n toimitilat Sturenkadulla on suunniteltu alueen asukkaiden sekä toimialan henkilöstön tarpeet huomioiden. Tietoa kerättiin työntekijöiltä ja alueen asukkailta kyselyiden, haastatteluiden ja kahden työpajan avulla. Töölön kisahallin remontin tarvesuunnittelun osana kuultiin Kisahallin nykyisiä käyttäjiä sekä laajemmin kaupunkilaisia kyselyn ja työpajan avulla syksyllä 2019.

Haasteena kaupunkilaislähtöiselle tilasuunnittelulle kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla on resurssien puute tilasuunnittelua ohjaavien palveluiden projektijohtamisesta ja palveluiden kehittämisestä. Lisäksi kaupungin organisaatio asettaa palvelut omiin budjetti- ja päätöksenteon sektoreihinsa, mikä vaikeuttaa usean palvelun yhteisten tilojen suunnittelua ja yhteistyötä tilojen käytössä.

Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 54–59 seuraavaa:

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee



- edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.
- kehittää palvelujen yhteen toimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössä.
- kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.
- säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että toimialan palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti, asiakkaan näkökulmasta, hyödyntämällä asiakastietoa sekä arvioimalla vaikuttavuutta. Omadata-asiakkuus on helsinkiläisten ja muiden palveluiden käyttäjien yhtenäisen asiakaskokemuksen perusta. Palveluiden ja toiminnan kehittämisen perustana käytetään tietoa ja niitä markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja monikanavaisesti. Asukkaat voivat määritellä kiinnostuksen kohteensa, minkä perusteella heille voidaan tarjota palveluja ja asiakasviestintää kohdenetusti.

Kaupunkistrategian mukaisesti koko kaupunkia kehitetään kokeilujen sekä luovan elinkeino- ja kansalaistoiminnan alustana. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena on toimia johtavana kokeilualustana. Kaikkea ei tehdä itse, vaan yhdessä tekemisen ja kokeilukulttuurin ekosysteemiä rakennetaan kaikkien kiinnostuneiden kanssa. Toimialan keskeinen digitalisaatiotavoite on ehkäistä digitaalista syrjäytymistä ja tehdä digitaalisiin palveluihin pääsy helpoksi. Kirjastojen asiakastietokoneet takaavat kaikille pääsyn tietoverkkoon ja sähköisiin palveluihin ja henkilöstö tarjoaa opastusta ja neuvontaa niiden käytössä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelman ensimmäisen vuoden aikana on käynnistetty koko toimialan verkkosivustokokonaisuuden uudistaminen ottaen huomioon muun muassa saavutettavuuden ja palvelujen paremman löydettävyyden. Uudistus noudattaa kaupunkiyhteistä verkkokanavalinjausta. Ensimmäiset uudet verkkosivustot ovat tapahtumat.helsinki sekä nuorten.helsinki -sivustot.

Toimiala on siirtämässä pääkehitysvastuuta Helsinki Profiilin jatkokehittämisestä kaupungin kanslialle. Helsinki-profiilin ajatuksena on, että asiakas itse hallitsee omia tietojaan ja antaa luvan kullekin palvelulle käyttää niitä. Tulevaisuudessa Helsinki-profiilin käyttöönotto auttaa kaupunkia myös profiloimaan asiakkaalle juuri häntä kiinnostavaa sisältöä ja tekemään proaktiivista viestintää. Tarve yhtenäiselle käyttäjähallinnalle ja asiakkuudelle nousi alun perin kulttuurin ja vapaa-ajan hajanaisten asiakashallintakokonaisuuden tarpeista.



Osana digitalisaatio-ohjelmaa Helsingin kaupunki uudistaa tilavarauksiin liittyvää digitaalista kokonaisuutta. Uudistuksen tavoitteena tarjota laajasti kaupungin tiloja eri toimijoiden käyttöön, mahdollistaen kansalaistoiminnan eri muodot ja tehostaen samalla kaupungin tilojen käyttöä. Digitaalisen kokonaisuuden tulee tarjota kaupunkilaisille mahdollisimman yhtenäinen käyttäjäkokemus sekä selkeät prosessit ja periaatteet tilojen varaamiseen liittyen. Digitaaliset ratkaisut muodostavat laajan kokonaisuuden, hyödyntäen muita kehitteillä olevia osuuksia kuten esim. Helsinki-profiilia, verkkomaksamista ja monikanavaista asiakaspalvelua. Tavoitteena on tilojen varaamisen sujuva käyttäjäpolku ja läpinäkyvä prosessi.

Toimialan digiohjelman puitteissa on julkaistu täysin uusi Kulttuurin kummilapset -palvelu, joka jalkautuu muun muassa neuvoloiden kautta. Joka vuosi kokonainen ikäluokka saa oman kulttuuriorganisaation kummikseen. Sama organisaatio lähettää vuosittain kummilapsilleen kutsuja kutsuvierastilaisuuksiin ja rakentaa siten tiivistä kulttuurisidettä asukkaisiin. Myös veneiden laituripaikkojen varaamisen prosessi digitalisoitiin.

Toimialan digiohjelma on tunnistanut runsaasti kehityskohteita tuleville vuosille. Kehityskohteita pyritään priorisoimaan käyttäjätarpeet, kaupunkistrategian painopisteet ja kustannussäästöt huomioiden. Muun muassa kirjastojen Helmet-sivuston uusimisen palvelumuotoilu käynnistetty.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan uusien digitaalisten palveluiden kehittämisessä on selkeät periaatteet, joilla varmistetaan palveluiden laatu:

1. Toimimme asiakaslähtöisesti.
2. Osallistamme ja ehkäisemme syrjäytymistä.
3. Toimimme avoimesti.
4. Toimimme ketterästi ja kokeillen.
5. Teemme yhdessä.
6. Noudatamme parhaita käytäntöjä palvelujen kehittämisessä.
7. Toteutamme joustavia ja helposti hallittavia ratkaisuja

Nämä periaatteet tukevat hyvin valtakunnallisia digitaalisten palveluiden arviointikriteerejä. Eri rekistereissä valmiiksi olevia tietoja hyödynnetään, asiakkaille tarjotaan palvelussa selkeät ohjeet ja tukea, palvelut kehitetään jatkuvasti saavutettavuusnäkökulma edellä ja auditoidaan saavutettavuuden osalta ennen julkaisua, palvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla, palvelut mahdollistavat asioiden maksamisen (esim. venepaikat, Varaamon tilavaraukset), palvelut auditoidaan tieto-



turvan ja tietosuojan osalta ennen julkaisua, ja käyttäjät osallistetaan jo palvelun konseptointivaiheesta alkaen palvelujen kehittämiseen.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala pyrkii jatkossakin tunnistamaan tilanteita, joissa se voi olla tarjoamassa asiakkaille ja asukkaille proaktiivisesti tietoa ja palveluita. Mahdollisuuksia tähän on tunnistettu liikunnan, kulttuurin ja kirjastopalveluiden piirissä, mutta myös ennakoivan nuorisotyön mahdollisuuksia tutkitaan. Kaupunkiyhteisen Helsinki Profiilin tuotantoon saaminen ja jatkuva kehittäminen ovat edellytyksenä useimmille käyttötapauksille. Se mahdollistaa myös palveluiden saumattoman yhteen toimivuuden ilman, että asiakkaalta tarvitsee pyytää samoja tietoja uudelleen. Asiakas pääsee samoilla kirjautumistiedoilla kaikkiin kulttuurin ja vapaa-ajan palveluihin ja hänelle voidaan omien mieltymysten perusteella suositella mielekästä tekemistä koko kaupungissa.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen vapauttaa henkilöstöä palvelemaan entistä paremmin niitä asiakasryhmiä, jotka eivät käytä digitaalisia kanavia.

Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 36–39 seuraavaa:

Kaupunginhallituksen tulee

- ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.
- ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.

Kaupunginkanslian tulee

- valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.
- valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päätettäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.

Kaupungilta on tähän mennessä puuttunut selkeä määrittely kulttuurin ja vapaa-ajan palveluissa siitä, mitä kaupunki tekee itse, millaista toimintaa avustetaan, mitä toteutetaan yhteistyöllä yritysten, yhteisöjen ja kansalaisten kanssa ja mikä jää muiden toimijoiden vastuulle. Määrittely on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sitova tavoite vuodelle 2020.



Liikuntasektorin ja kulttuurisektorin omistajaohjaus on arvion mukaan järjestetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja kokonaisuuden hallintaa kehitetään. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että konserni- ja omistajaohjauksen tehtävät ja vastuut on kuvattu hallintosäännössä ja kaupunginkanslian toimintasäännössä sekä kaupunginvaltuuston päätämässä konserniohjeessa. Omistajaohjauksen vastuut ovat niiden perusteella selkeät ja toimivalta konserniohjauksessa on konsernijohton ohella kaupunginkanslialla. Tarvetta hallintosäännön tai konserniohjeen muuttamiselle ei ole tältä osin tunnistettu.

Toimiala toivoo itselleen vahvempaa roolia omistajaohjauksessa. Epävirallista ja hyvää yhteistyötä talousarviotavoitteiden asettamisvaiheessa on toimialan ja kaupunginkanslian konserniohjausyksikön välillä, mutta tämä yhteistyö pitäisi kuvata ja todentaa kirjallisesti. Toimintatiedellytyksiä ja kaupungin kokonaisuutta parantaisi toimialajohtajan puhe- ja läsnäolo-oikeus konsernijaostossa kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen asioiden kohdalla.

Lautakunta toteaa, että kaupungin vahvan ja aktiivisen omistajaohjauksen kannalta on tärkeää, että tytäryhtiöiden hallituksissa on henkilöitä, joilla on hyvä käsitys siitä, mitä kaupunki omistajana haluaa ja millaisia yleisiä intressejä kaupungilla on. Konserni-intressin edistämiseen liittyvät perusteet puoltavat sitä, että konsernijohtoon kuuluvan henkilön osallistumista kaupungin tytäryhtiön hallitukseen ei ole pidettävä periaatteellisesti ja kategorisesti ongelmallisena.

Lautakunta päätti tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

Käsittely

Vastaehdotus:

Nasima Razmyar: POISTETAAN lausunnon lopusta seuraavat kappaleet:

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta katsoo, että omistajaohjausta ei ole järjestetty kulttuurin ja liikunnan osalta siinä mielessä tarkoituksenmukaisesti, että toimialan viranhaltijoilla ei ole selkeää roolia omistajaohjauksessa.

Se, mitä tuotetaan konserniyhtiöissä ja mitä kaupungin toimialalla, tulisi nähdä palvelustrategisena valintana ja jota pitäisi tarkastella kokonaisuutena. Liikuntajohtajan ja kulttuurijohtajan vastuulla on hallintosäännön mukaan johtaa liikunta- ja kulttuuripolitiikkaa. Tähän tehtävään ei nykyisessä mallissa oli riittäviä välineitä. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta näkee, että toimialan tulee pystyä osallistumaan oman sektorinsa tytäryhteisöjen ohjaamiseen. Epävirallista ja hyvää yhteistyötä talousarviotavoitteiden asettamisvaiheessa on toimialan ja kau-



punginkanslian konserniohjausyksikön välillä, mutta tämä yhteistyö pitäisi kuvata ja todentaa kirjallisesti.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan apulaispormestarin roolia tulisi vahvistaa hallintosäännön 9 luvun 2 §:n 7. kohdan mukaisessa tehtäväsäännössä, eli että hän toimialallaan osaltaan vastaa kaupungin edun valvomisesta niissä yhteisöissä ja säätiöissä, joissa kaupungilla on määräysvaltaa. Lisäksi toimialan johtavien viranhaltijoiden toimintaedellytyksiä ja kokonaiskuvaa kaupunkikonsernin tarjoamista sektorin palveluista parantaisi toimialajohtajien osallistuminen kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen vuosittaisiin tavoiteneuvotteluihin. Toimintaedellytyksiä ja kaupungin kokonaisetua parantaisi toimialajohtajan puhe- ja läsnäolo-oikeus konsernijaostossa kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen asioiden kohdalla.

Lisäksi arvioinnissa todetaan, että vuoden 2017 tarkastuskertomuksessa mainittu konsernijohtoon kuuluvien luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden kaksoisrooli omistajaohjauksessa on edelleen ongelmallinen.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta pitää tarkastuslautakunnan ehdotuksia tältä osin kannatettavina.

TILALLE lisätään seuraavat kappaleet:

Liikuntasektorin ja kulttuurisektorin omistajaohjaus on arvion mukaan järjestetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja kokonaisuuden hallintaa kehitetään. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että konserni- ja omistajaohjauksen tehtävät ja vastuut on kuvattu hallintosäännössä ja kaupunginkanslian toimintasäännössä sekä kaupunginvaltuuston päätämässä konserniohjeessa. Omistajaohjauksen vastuut ovat niiden perusteella selkeät ja toimivalta konserniohjauksessa on konsernijohtoon ohella kaupunginkanslialla. Tarvetta hallintosäännön tai konserniohjeen muuttamiselle ei ole tältä osin tunnistettu.

Toimiala toivoo itselleen vahvempaa roolia omistajaohjauksessa. Epävirallista ja hyvää yhteistyötä talousarviotavoitteiden asettamisvaiheessa on toimialan ja kaupunginkanslian konserniohjausyksikön välillä, mutta tämä yhteistyö pitäisi kuvata ja todentaa kirjallisesti. Toimintaedellytyksiä ja kaupungin kokonaisetua parantaisi toimialajohtajan puhe- ja läsnäolo-oikeus konsernijaostossa kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen asioiden kohdalla.

Lautakunta toteaa, että kaupungin vahvan ja aktiivisen omistajaohjauksen kannalta on tärkeää, että tytäryhtiöiden hallituksissa on henkilöitä, joilla on hyvä käsitys siitä, mitä kaupunki omistajana haluaa ja millaisia yleisiä intressejä kaupungilla on. Konserni-intressin edistämiseen liittyvät perusteet puoltavat sitä, että konsernijohtoon kuuluvan henkilön



osallistumista kaupungin tytäryhtiön hallitukseen ei ole pidettävä periaatteellisesti ja kategorisesti ongelmallisena.

Kannattaja: Johanna Sydänmaa

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Nasima Razmyarin vastaehdotuksen mukaisesti muutettuna.

Jaa-äännet: 1

Mika Ebeling

Ei-äännet: 12

Silja Borgarsdóttir Sandelin, Jussi Chydenius, Arja Karhuvaara, Heimo Laaksonen, Otto Meri, Sami Muttilainen, Terhi Peltokorpi, Nasima Razmyar, Ville Sinnemäki, Johanna Sydänmaa, Niilo Toivonen, Laura Varjokari

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Lautakunta hyväksyi Nasima Razmyarin vastaehdotuksen mukaan muutetun ehdotuksen äänin 1 - 12.

Esittelijä

kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja
Tommi Laitio

Lisätiedot

Marja-Liisa Komulainen, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 85506
marja-liisa.komulainen(a)hel.fi

Joonas Pekkanen, ICT-kehityspäällikkö, puhelin: 310 25031
joonas.pekkannen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Arviointikertomus 2019
- 2 Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus



Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta antaa lausunnon seuraavista arviointikertomuksen kohdista:

Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 27–31 seuraavaa:

Apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee

- selvittää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohtajan välinen työnjako.

Kaupunginhallituksen tulee

- arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuus.

Kaupunginkanslian tulee

- parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.
- osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.
- parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistamalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Kulttuuri- ja vapaa-aika lautakunta toteaa, että arviointikertomuksessa mainitut huomiot kaupunginkanslian ohjauksesta ovat oikeansuuntaisia. Kaupunginkanslian siiloutuneisuus haastaa toimialan hallinnon työskentelyä ja tuottaa ristipaineita strategian toteuttamisen ja taloudellisten vaatimusten kesken.

Kaupunginkanslian palvelutehtävää toimialojen suuntaan tulisi kehittää ja ottaa toimialojen asiantuntijat mukaan prosessien kehittämiseen, jolloin annettujen ohjeiden käytettävyys paranisi. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota ohjeistuksien ja linjauksien aikataulutukseen, jotta toimialoilla ehditään reagoida pyyntöihin mahdollisimman hyvin.

Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 32–35 seuraavaa:

Kaupunginkanslian ja toimialojen tulee

- toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.



Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan vuosille 2018–2021 on kirjattu tavoite laatia osallisuus- ja viestintäsuunnitelmamallit kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilahankkeisiin (kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018, § 213). Tavoitetta on tarkennettu ja vahvistettu toimialan palveluverkkosuunnittelun periaatteissa (kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 14.1.2020, § 3), jonka mukaisesti toimialalla otetaan käyttöön tilahankkeiden vuorovaikutusmalli ja laajennetaan asukkaiden ja muiden tilan mahdollisten käyttäjien osallistumista merkittävien tilahankkeiden ohjaukseen.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilahankkeissa on pääsääntöisesti otettu kaupunkilaiset ja tilojen tulevat käyttäjät mukaan suunnitteluun. Kaupunkilaisten osallistaminen tilasuunnitteluun nähdään toimialan palvelutehtävänä, viimeisimpinä esimerkkeinä toimialan uudet työtilat ja Töölön kisahallin remontti. Toimialan keväällä 2020 valmistuvien uusien työtilojen ja kaupunkilaisten yhteisölle avoimen aulatilin suunnittelussa Fredriksberg talo B:n toimitilat Sturenkadulla on suunniteltu alueen asukkaiden sekä toimialan henkilöstön tarpeet huomioiden. Tietoa kerättiin työntekijöiltä ja alueen asukkailta kyselyiden, haastatteluiden ja kahden työpajan avulla. Töölön kisahallin remontin tarvesuunnittelun osana kuultiin Kisahallin nykyisiä käyttäjiä sekä laajemmin kaupunkilaisia kyselyn ja työpajan avulla syksyllä 2019.

Haasteena kaupunkilaislähtöiselle tilasuunnittelulle kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla on resurssien puute tilasuunnittelua ohjaavien palveluiden projektijohtamisesta ja palveluiden kehittämisestä. Lisäksi kaupungin organisaatio asettaa palvelut omiin budjetti- ja päätöksenteon sektoreihinsa, mikä vaikeuttaa usean palvelun yhteisten tilojen suunnittelua ja yhteistyötä tilojen käytössä.

Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 54–59 seuraavaa:

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee

- edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.
- kehittää palvelujen yhteen toimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössä.
- kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asian sa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.



- säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa, että toimialan palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti, asiakkaan näkökulmasta, hyödyntämällä asiakastietoa sekä arvioimalla vaikuttavuutta. Omadata-asiakkuus on helsinkiläisten ja muiden palveluiden käyttäjien yhtenäisen asiakaskokemuksen perusta. Palveluiden ja toiminnan kehittämisen perustana käytetään tietoa ja niitä markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja monikanavaisesti. Asukkaat voivat määritellä kiinnostuksen kohteensa, minkä perusteella heille voidaan tarjota palveluja ja asiakasviestintää kohdenetusti.

Kaupunkistrategian mukaisesti koko kaupunkia kehitetään kokeilujen sekä luovan elinkeino- ja kansalaistoiminnan alustana. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena on toimia johtavana kokeilualustana. Kaikkea ei tehdä itse, vaan yhdessä tekemisen ja kokeilukulttuurin ekosysteemiä rakennetaan kaikkien kiinnostuneiden kanssa. Toimialan keskeinen digitalisaatiotavoite on ehkäistä digitaalista syrjäytymistä ja tehdä digitaalisiin palveluihin pääsy helpoksi. Kirjastojen asiakastietokoneet takaavat kaikille pääsyn tietoverkkoon ja sähköisiin palveluihin ja henkilöstö tarjoaa opastusta ja neuvontaa niiden käytössä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelman ensimmäisen vuoden aikana on käynnistetty koko toimialan verkkosivustokokonaisuuden uudistaminen ottaen huomioon muun muassa saavutettavuuden ja palvelujen paremman löydettävyyden. Uudistus noudattaa kaupunkiyhteistä verkkokanavalinjausta. Ensimmäiset uudet verkkosivustot ovat tapahtumat.helsinki sekä nuorten.helsinki -sivustot.

Toimiala on siirtämässä pääkehitysvastuuta Helsinki Profiiliin jatkokehittämisestä kaupungin kanslialle. Helsinki-profiilin ajatuksena on, että asiakas itse hallitsee omia tietojaan ja antaa luvan kullekin palvelulle käyttää niitä. Tulevaisuudessa Helsinki-profiilin käyttöönotto auttaa kaupunkia myös profiloimaan asiakkaalle juuri häntä kiinnostavaa sisältöä ja tekemään proaktiivista viestintää. Tarve yhtenäiselle käyttäjähallinnalle ja asiakkuudelle nousi alun perin kulttuurin ja vapaa-ajan hajanaisen asiakashallintakokonaisuuden tarpeista.

Osana digitalisaatio-ohjelmaa Helsingin kaupunki uudistaa tilavarauksiin liittyvää digitaalista kokonaisuutta. Uudistuksen tavoitteena tarjota laajasti kaupungin tiloja eri toimijoiden käyttöön, mahdollistaen kansalaistoiminnan eri muodot ja tehostaen samalla kaupungin tilojen käyttöä. Digitaalisen kokonaisuuden tulee tarjota kaupunkilaisille mahdollisimman yhtenäinen käyttäjäkokemus sekä selkeät prosessit ja periaatteet tilojen varaamiseen liittyen. Digitaaliset ratkaisut muodostavat laa-



jan kokonaisuuden, hyödyntäen muita kehitteillä olevia osuuksia kuten esim. Helsinki-profiilia, verkkomaksamista ja monikanavaista asiakaspalvelua. Tavoitteena on tilojen varaamisen sujuva käyttäjäpolku ja läpinäkyvä prosessi.

Toimialan digiohjelman puitteissa on julkaistu täysin uusi Kulttuurin kummilapset -palvelu, joka jalkautuu muun muassa neuvoloiden kautta. Joka vuosi kokonainen ikäluokka saa oman kulttuuriorganisaation kummikseen. Sama organisaatio lähettää vuosittain kummilapsilleen kutsuja kutsuvierastilaisuuksiin ja rakentaa siten tiivistä kulttuurisidettä asukkaisiin. Myös veneiden laituripaikkojen varaamisen prosessi digitalisoitiin.

Toimialan digiohjelma on tunnistanut runsaasti kehityskohteita tuleville vuosille. Kehityskohteita pyritään priorisoimaan käyttäjätarpeet, kaupunkistrategian painopisteet ja kustannussäästöt huomioiden. Muun muassa kirjastojen Helmet-sivuston uusimisen palvelumuotoilu käynnistetty.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan uusien digitaalisten palveluiden kehittämisessä on selkeät periaatteet, joilla varmistetaan palveluiden laatu:

1. Toimimme asiakaslähtöisesti.
2. Osallistamme ja ehkäisemme syrjäytymistä.
3. Toimimme avoimesti.
4. Toimimme ketterästi ja kokeillen.
5. Teemme yhdessä.
6. Noudatamme parhaita käytäntöjä palvelujen kehittämisessä.
7. Toteutamme joustavia ja helposti hallittavia ratkaisuja

Nämä periaatteet tukevat hyvin valtakunnallisia digitaalisten palveluiden arviointikriteerejä. Eri rekistereissä valmiiksi olevia tietoja hyödynnetään, asiakkaille tarjotaan palvelussa selkeät ohjeet ja tukea, palvelut kehitetään jatkuvasti saavutettavuusnäkökulma edellä ja auditoidaan saavutettavuuden osalta ennen julkaisua, palvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla, palvelut mahdollistavat asioiden maksamisen (esim. venepaikat, Varaamon tilavaraukset), palvelut auditoidaan tietoturvan ja tietosuojan osalta ennen julkaisua, ja käyttäjät osallistetaan jo palvelun konseptointivaiheesta alkaen palvelujen kehittämiseen.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala pyrkii jatkossakin tunnistamaan tilanteita, joissa se voi olla tarjoamassa asiakkaille ja asukkaille proaktiivisesti tietoa ja palveluita. Mahdollisuuksia tähän on tunnistettu liikunnan, kulttuurin ja kirjastopalveluiden piirissä, mutta myös ennakoivan nuorisotyön mahdollisuuksia tutkitaan. Kaupunkiyhteisen Helsinki Profiilin tuotantoon saaminen ja jatkuva kehittäminen ovat edellytyksenä



useimmille käyttötapauksille. Se mahdollistaa myös palveluiden saumattoman yhteen toimivuuden ilman, että asiakkaalta tarvitsee pyytää samoja tietoja uudelleen. Asiakas pääsee samoilla kirjautumistiedoilla kaikkiin kulttuurin ja vapaa-ajan palveluihin ja hänelle voidaan omien mieltymysten perusteella suositella mielekästä tekemistä koko kaupungissa.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen vapauttaa henkilöstöä palvelemaan entistä paremmin niitä asiakasryhmiä, jotka eivät käytä digitaalisia kanavia.

Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

Tarkastuslautakunta toteaa arviointikertomuksen sivuilla 36–39 seuraavaa:

Kaupunginhallituksen tulee

- ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.
- ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.

Kaupunginkanslian tulee

- valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.
- valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päätettäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.

Kaupungilta on tähän mennessä puuttunut selkeä määrittely kulttuurin ja vapaa-ajan palveluissa siitä, mitä kaupunki tekee itse, millaista toimintaa avustetaan, mitä toteutetaan yhteistyöllä yritysten, yhteisöjen ja kansalaisten kanssa ja mikä jää muiden toimijoiden vastuulle. Määrittely on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sitova tavoite vuodelle 2020.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta katsoo, että omistajaohjausta ei ole järjestetty kulttuurin ja liikunnan osalta siinä mielessä tarkoituksenmukaisesti, että toimialan viranhaltijoilla ei ole selkeää roolia omistajaohjauksessa.

Se, mitä tuotetaan konserniyhtiöissä ja mitä kaupungin toimialalla, tulisi nähdä palvelustrategisena valintana ja jota pitäisi tarkastella kokonaisuutena. Liikuntajohtajan ja kulttuurijohtajan vastuulla on hallintosäännön mukaan johtaa liikunta- ja kulttuuripolitiikkaa. Tähän tehtävään ei nykyisessä mallissa oli riittäviä välineitä. Kulttuuri- ja vapaa-



aikalautakunta näkee, että toimialan tulee pystyä osallistumaan oman sektorinsa tytäryhteisöjen ohjaamiseen. Epävirallista ja hyvää yhteistyötä talousarviotavoitteiden asettamisvaiheessa on toimialan ja kaupunginkanslian konserniohjausyksikön välillä, mutta tämä yhteistyö pitäisi kuvata ja todentaa kirjallisesti.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan apulaispormestarin roolia tulisi vahvistaa hallintosäännön 9 luvun 2 §:n 7. kohdan mukaisessa tehtäväsäännössä, eli että hän toimialallaan osaltaan vastaa kaupungin edun valvomisesta niissä yhteisöissä ja säätiöissä, joissa kaupungilla on määräysvaltaa. Lisäksi toimialan johtavien viranhaltijoiden toimintaedellytyksiä ja kokonaiskuvaa kaupunkikonsernin tarjoamista sektorin palveluista parantaisi toimialajohtajien osallistuminen kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen vuosittaisiin tavoiteneuvotteluihin. Toimintaedellytyksiä ja kaupungin kokonaisuutta parantaisi toimialajohtajan puhe- ja läsnäolo-oikeus konsernijaostossa kulttuurin ja liikunnan alan tytäryhteisöjen asioiden kohdalla.

Lisäksi arvioinnissa todetaan, että vuoden 2017 tarkastuskertomuksessa mainittu konsernijohtoon kuuluvien luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden kaksoisrooli omistajaohjauksessa on edelleen ongelmallinen.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta pitää tarkastuslautakunnan ehdotuksia tältä osin kannatettavina.

Lautakunta päättää tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

Esittelijän perustelut

Tarkastuslautakunta on pyytänyt kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnalta lausuntoa 26.5.2020 mennessä seuraavasta arviointikertomuksen kohdista:

- Kaupunginkanslia, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus (sivut 27–31)
- Tilankäytön tehostamisen vaikutukset (sivut 32–35)
- Digitaalisten asiointipalvelujen laatu (sivut 54–59)

Lausuntopyyntö on kokonaisuudessaan liitteenä.

Esittelijä

kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja
Tommi Laitio

Lisätiedot

Marja-Liisa Komulainen, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 85506
marja-liisa.komulainen(a)hel.fi
Joonas Pekkanen, ICT-kehityspäällikkö, puhelin: 310 25031
joonas.pekkannen(a)hel.fi



Liitteet

- | | |
|---|---|
| 1 | Arviointikertomus 2019 |
| 2 | Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta |

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 26.05.2020 § 125

Kaupunginhallitus 25.05.2020 § 319

Kaupunginhallitus 18.05.2020 § 304

Kaupunkiympäristölautakunta 19.05.2020 § 293

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 19.05.2020 § 88

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.05.2020 § 80

Liikenneliikelaitoksen johtokunta 14.05.2020 § 88

Tarkastuslautakunta 14.04.2020 § 29

Tarkastuslautakunta 08.04.2020 § 23

Tarkastuslautakunta 07.05.2019 § 42