

# Sitovat toiminnalliset tavoitteet 2019

Ennuste toteutumisesta 10.6.2019

Helsinki

# TA-seuranta Harrastuspassi

Omistaja: Mikko Vatka

Projektipäällikkö: Suvi Ervamaa

Päivitetty 4.6.2019

Helsinki

# Tavoitteet

## KuVan tulokortti 2019: ”Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle.”

**Prosessit:** Valtakunnallinen Harrastuspassi on otettu koekäyttöön Helsingissä (sitova mittari). Tuotetaan tietoa Harrastuspassiin ja toteutetaan kansalaisjärjestöille harrastustietoihin pääsy ja toimiva käyttöliittymä.”

- Harrastuspassi on yläkoululaisille suunnattu valtakunnallinen mobiilisovellus, jonka tavoitteena on lisätä yläkouluikäisten mahdollisuuksia harrastaa.
- Kunnat, yritykset, säätiöt ja yhdistykset voivat ladata sovellukseen maksuttomia tai edullisia harrastuksia, harrastusten kokeilukertoja ja pääsylippuja.
- **Resurssit:** OKM on myöntänyt Helsingin kaupungille 185 000 euroa sovelluskehitykseen.



# Ositettu tavoitteiden toteutuminen



TEKEMÄTTÄ



TEKEILLÄ



TEHTY

- 1. Innovaatiokilpailu, valtionavustuksen haku ja hankintaprosessi
- 2. Konseptin jatkokehittäminen nuorten kanssa (pilotointi)
- 3. Tekninen kehitys, sisällöntuotanto, koekäyttö ja parannukset
- 4. Sovelluksen julkaisu ja jalkautus yhteistyössä koulujen kanssa



# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

**Tavoite on toteutumassa.**

Pilotointi meneillään Helsingissä ja Järvenpäässä. KuVan omaa sisältöä sovellusta varten kartoitettu kaikkien palvelukokonaisuuksien joryjen kanssa sekä projektiryhmän toimesta. Sovelluksesta tehdään pilotoinnin jälkeen vielä uusi testiversio koekäyttöön rajatuille kohderyhmille

## **Riskit ja niihin varautuminen**

Riski 1: Ohjelmistokehitysyritys ei hoida sovittuja tehtäviä. Tähän on varauduttu sisällyttämällä sopimus pohjaan mahdollisuus vaihtaa toimittajaa, mikä työ ei etene.

Riski 2: Yläkoululaiset eivät ota Harrastuspassia käyttöön. Riskin toteutuminen pyritään ennaltaehkäisemään jalkauttamalla passi yhteistyössä koulujen kanssa. Harrastuspassi on tarjolla myös paperisena vihkona, koska kaikilla nuorilla ei ole älypuhelinia.

# TA-seuranta

## Kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnitteluperiaatteet

**Omistaja: Tommi Laitio**

**Projektipäällikkö: Kaarle Kurki**

**5.6.2019**

Helsinki

# Tavoite

**KUVAn tuloskortti 2019: ”Koko kaupunki on oppimisen, kulttuuristen kohtaamisten, tekemisen ja Kansalaistoiminnan paikka”**

## **Sitovat osatavoitteet**

Kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnitteluperiaatteet on hyväksytty lautakunnassa.

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen








TEKEMÄTTÄ

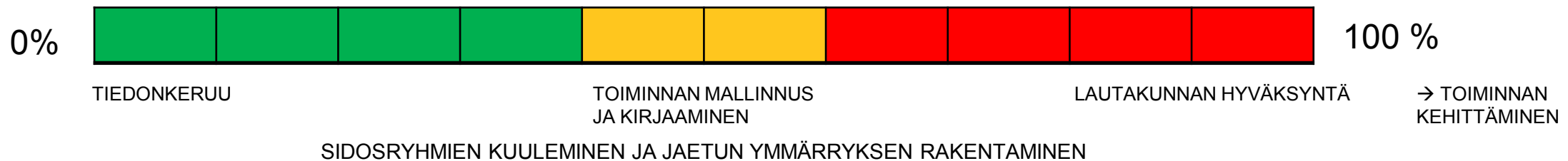


TEKEILLÄ



TEHTY

-  1. Toteutetaan esiselvitys olosuhdesuunnittelun tietotarpeista ja tietoarkkitehtuurista. Jatketaan tiedon ja tietotarpeiden kartoittamista.
-  2. Kuullaan periaatteiden valmistelussa olosuhteiden tuottamisen keskeisiä sidosryhmiä.
-  3. Kuvataan KUVAn omat tilasuunnittelun periaatteet, ml. osallisuusmalli.
-  4. Luokitellaan kulttuurin ja vapaa-ajan palveluita saavutettavuuden näkökulmasta. Toteutetaan 3-5 saavutettavuustarkastelua.
-  5. Valmistellaan kaupungin periaatteet ja linjaukset kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden kehittämiseksi: mm. tavoitteet, tietopohja, tarpeiden arviointi, toimintatapa, ehdotukset avustus- ja tukimenetelmien uudistamiseksi, ymmärrys kaupungin palvelutuotannon tehtävistä, keskeisten kehittäjäkumppanien ja yhteistyörakenteiden hahmottelu.  
Lautakunta hyväksyy suunnitteluperiaatteet vuoden 2019 loppuun mennessä.





# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa. Kevään 2019 aikana keskiössä on ollut aineistonkeruu ja jaetun ymmärryksen rakentaminen keskustelujen ja kuulemistilaisuuksien avulla. Suunnitteluperiaatteiden valmistelu etenee yhtaikaisesti monella eri tasolla. Aineistonkeruusta siirrytään analysointiin ja kirjaamiseen kesällä 2019. Loppukesästä ja syksyllä 2019 siirrytään luonnosten kommentointiin.

Hankekumppanin toteuttama esiselvitystyö on valmistunut ja sen pohjalta päätettiin jatkaa tiedon ja tietotarpeiden kartoittamista.

Keskeisiä kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden tuottajia on kartoitettu ja 6.6.2019 järjestetään olosuhdekehittämisen verkostoitumis- ja keskustelutilaisuus.

Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluiden saavutettavuusluokkien perusteita on valmisteltu. Valmistelutyön yhteydessä valmistuu 3-5 palvelun saavutettavuustarkastelu. Lisäksi hyödynnetään valmistelutyön pohjana jo toteutettuja eri palveluiden/olosuhteiden ajankohtaisia saavutettavuusanalyyskejä. Syksyllä 2019 tehdään palvelukokonaisuuksien kanssa määrittelyä nykyisen olosuhdeverkon saavutettavuusluokista.

Suunnitteluperiaatteiden kokonaisvaltainen käyttöönotto tulee edellyttämään pitemmän aikavälin valmistelua, jolle vuonna 2019 linjataan suuntaviivoja. Työ jatkuu vuonna 2020 mm. ekosysteemin työnjaon selkiyttämällä yhdessä kumppaneiden kanssa – mitä KUVA tekee, mitä muut?

## Riskit ja niihin varautuminen

Riski 1: Projektikokonaisuus osoittautuu liian laajaksi suhteessa käytettävissä oleviin aika- ja henkilöresursseihin.

Riski 2: Työn eri osa-alueet eivät etene suunnitellusti ja yhtäaikaisesti toisiaan tukien.

Riski 3: Sidosryhmiä ei ehditä kuulla tarkoituksenmukaisella tavalla aikataulupaineista johtuen. Sidosryhmien kanssa käsiteltäviä asioita ei ehditä valmistella sisäisesti.

Varautuminen:

1. Rajataan näkökulma hallittaviin työ- ja asiakokonaisuuksiin.
2. Ymmärretään työn valmisteleva ja kokeileva luonne osana laajoja strategisia pyrkimyksiä: prosessi jatkuu vuonna 2020 ja siitä eteenpäin.
3. Edetään rohkeasti ja kokeiluluonteisesti, otetaan oppia mahdollisista epäonnistumisista ja kirjataan ne muistiin.



# TA-seuranta Oma.Helsinki - Asiakkuus

Omistaja, Jussi Vehviläinen  
Projektipäällikkö, Mika Leivo  
28.3.2019

Helsinki

# Tavoite

## **Sitovat osatavoitteet**

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

## **Tupa tavoitteet**

Kriteerinä asiakastiedon kytkeminen omadata-profiiliin valituilta toiminnoilta (nuorisopalveluiden jäsenkorttitiedot ja liikuntapalveluiden venepaikat).

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen



TEKEMÄTTÄ



TEKEILLÄ



TEHTY



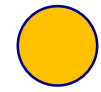
1. Valitaan alijärjestelmät tai palvelut joilla pilotoidaan Oma.Helsinki toimintamallia.



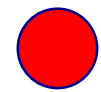
2. Määritellään käyttötapaukset ja kirjautumisen/rekisteröinnin logiikka sekä tallennettava tietosisältö per valittu palvelu



3. Valitaan, kokeillaan ja käyttöönotetaan tai kehitetään riittävä tietovarastotoiminnallisuus ("myData Wallet") avoimen lähdekoodin, sopivan allianssin tai oman työn pohjalta kaupunkiyhteisesti



4. Toteutetaan yleistason selailu- ja säätökäyttöliittymä



5. Toteutetaan palveluiden valitut käyttötapaukset käyttäen ja tallentaen myData tietoja

0%



100 %

# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa. Ensimmäisinä liitettävät palvelut on valittu ja työ tarvittavien käyttäjäpolkujen ja tietosisältöjen määrittelemiseksi on alkanut. Selailukäyttöliittymästä on konseptiversio toteutettu ja toiminnot valittu.

Soveltuvan Data-alustan selvitystyö on aloitettu ja tarvittavien tietomallien kerääminen ja liittyvien järjestelmien rajapintojen määrittely on käynnissä.

Rekisteröitymisen, tunnistautumisen ja kirjautumisen käyttäjäpolkujen määrittely on käynnissä.

Prosessimuutosten pohdinta (digitalisointi) aloitetaan nuorison jäsenkortin suhteen kesäkuussa

Loppukäyttäjäpalveluiden käyttötapauksien määrittelyä on jatkettu.

## **Riskit ja niihin varautuminen**

Soveltuvan alustan löytäminen ja hankinta voi osoittautua haastavaksi.

Riskiä hallitaan aloittamalla etsintä ajoissa ja varautumalla omaan kehitykseen

Palveluiden käyttötapausten ja tietotarpeiden muodostaminen viivästyy.

Annetaan tarvittaessa tukea näkemyksen muodostamiseksi.

Yhteisen näkemyksen muodostaminen ja toteuttaminen alustan ja tietomallien suhteen epäonnistuu.

Panostetaan kommunikaatioon ja yhteisen tarpeen luomiseen eri toimijoiden kanssa.

Prosessien kehittäminen olemassa olevissa toiminnoissa on aloitettu suhteellisen myöhään

# TA-seuranta Palvelupolut

**Omistaja, Katri Vääntinen**

**Projektipäällikkö, Ville Mensio, Anne Euramaa**

**21.3.2019**

Helsinki

# Tavoite

## Sitovat osatavoitteet

Jokaisessa kulttuurin (4), liikunnan (3), nuorisoin (4), kirjaston (4) ja hallinto ja tukipalveluissa (4) on kuvattu ainakin yksi palvelupolku kaupunkilaisprofiileita hyödyntäen.

## Tupa tavoitteet

Kriteerinä määrällinen tarkastelu palvelukokonaisuuksittain.

Palvelukokonaisuuksissa palvelupolkuja on kuvattu yhteensä	10 %	50 %	100 %
Nuorisopalvelut	3	4	5
Liikuntapalvelut	3	4	5
Kulttuuripalvelut	4	5	6
Kirjastopalvelut	4	5	6
Hallinto ja tukipalvelut	4	5	6

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen







TEKEMÄTTÄ



TEKEILLÄ



TEHTY

-  1. Palvelut valitsevat kehitettävät palvelupolut ja määrittelevät projektipäälliköt/vastuuhenkilöt.
-  2. Palvelut keräävät palvelupolun muodostamiseksi kaiken tarvittavan laadullisen ja määrällisen tiedon ja hyödyntävät kaupunkilaisprofiilien työkaluja tiedon syventämiseksi, kuten palvelusafari menetelmää.
-  3. Palvelut osallistuvat palvelupolkujen muodostamistyöpajoihin, jotka teemoitetaan nousseiden tarpeiden mukaan esim. tilat, kassapalvelut, kouluille suunnatut palvelut, harrastustoiminta jne.
-  4. Palvelut raportoivat palvelupolut 30.10.2019 mennessä. Marraskuussa järjestetään yhteinen keskustelutilaisuus, jossa palvelut esitelevät polkuja.





# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa. Palvelut ovat valinneet **30 kehitettävää palvelupolkua** ja ovat määritelleet projektipäälliköt/vastuhenkilöt. Osa palvelupoluista on palveluita leikkaavia ja yhdessä tehtäviä mikä lisää toimialan palveluiden sisäistä yhteistyötä. Myös määrällinen **tupa-tavoite ollaan saavuttamassa 100%**.

Palvelut ovat aloittaneet keräämään palvelupolun muodostamiseksi tarvittavia laadullisia ja määrällisen tiedon ja hyödyntävät kaupunkilaisprofiilien työkaluja tiedon syventämiseksi, kuten haastattelu ja palvelusafari menetelmää.

Palvelut on jaettu palvelupolkujen muodostamistyöpajoihin, jotka on teemoitettu nousseiden tarpeiden mukaan seuraaviin ryhmiin: 15.4. Tilat, toimivuus ja saavutettavuus, 24.5. Kansalaistoiminnan tuki ja sidosryhmien palvelupolut, 13.6. Ostopäätös ja kassapalvelut (asiointi asiakaspalveluhenkilön kanssa), 16.9. Erityisryhmät/ Palvelupolku yksityishenkilön kannalta, 20.9. Palvelutarjotin, lisäksi on varattu yksi ylimääräinen työpajakerta 23.9.2019.

Palvelupolut raportoidaan tekemällä palvelunkuvaus. Palvelut raportoivat palvelupolut 30.10.2019 mennessä. Marraskuussa järjestettävää yhteistä keskustelutilaisuutta on alettu suunnittelemaan.

## Riskit ja niihin varautuminen

Palvelut eivät sisäistä annettua palvelupolkunen muodostamiseksi annettua ohjetta. Tähän varaudutaan antamalla lisäohjeita tai menemällä paikanpäälle kertomaan etenemisestä.

Palveluiden palvelupolkujen muodostamiseksi ei saada luotua työryhmää tai selkeä vastuu ja projektipäällikön rooli puuttuu. Annetaan tarvittaessa tukea ryhmän muodostamiseksi.

Tarvittavia lähtötietoja ja käyttäjätietoa ei saada kerättyä polun tuottamiseksi. Annetaan tarvittaessa palveluille lisäohjeita ja tukea tiedon keräämiseksi.



# TA-seuranta Palvelutarjotin

**Omistaja Tommi Laitio**

**Projektipäällikkö Pirjo Mattila ja Päivi Kuusela**

**25.3.2019**

Helsinki

# Tavoite

## Sitovat osatavoitteet

Vuoden 2019 loppuun mennessä tuotetaan kahdella Helsingin alueella (Malminkartano/Kannelmäki ja Vuosaari) toimialan palveluista palvelutarjotin peruskouluille ja päiväkodeille. Arvioidaan palvelutarjottimen vaikutuksia alueilla verrattuna nykytilanteeseen. (sitova)

## Tavoitteen syventämistä (ohjausryhmässä) vuosille 2019-2020

Nostetaan onnistuneiden esimerkkien avulla helsinkiläisten lasten ja nuorten oppiminen koko kaupunki oppimisympäristönä esille. Yhteistyöllä pyritään myös muuttamaan oppimisen mielikuvaa hauskemaksi ja elämyksellisemmäksi.

Näkökulmina: #Helsinkiliikkuu #Helsinkioppii ja Helsingin kaupungin hyvän, edelleen kehittyvän toimintatavan kansainvälinen esimerkillisyys

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen



TEKEMÄTTÄ



TEKEILLÄ



TEHTY



1. Alueilla kootaan palvelutarjotin. Mukana olevien alueiden kaskopäälliköille ja mukana kouluille on toimitettu alueen kuvapalveluista ppt-muotoinen kooste tarjottimeksi toukokuussa.



2. Palvelut ja kehittämispalvelut kokoavat kouluille ja päiväkodeille tarjottavan palvelujen kehittämiseksi laadullista tietoa kaupunkilaisprofiili-työkaluin kuten palvelusafarilla ja haastatteluin. Tiedonkeruu on käynnissä. Kootun tiedon pohjalta osallistutaan palvelupolkutyöpajaan 20.9. ja muista määrittelytyöpajoja.



3. Kootun tiedon pohjalta tehdään esityksiä palvelupolkujen liinaamiseksi jatkossa. Ehdotukset tuotetaan nimitettyyn kuvan ja kaskon yhteiseen ohjausryhmään. Ohjausryhmä: Jatketaan yhteistä kehittämistyötä ja valmistellaan palvelukuvausta digitaaliselle ratkaisulle.



4. Palvelutarjottimen vaikutuksia arvioidaan.

Kootun laadullisen tiedon perusteella arvioidaan palvelutarjotinta ja tehdään toimenpide-ehdotuksia vuodelle 2020.

#Helsinki liikkuu #Helsinkioppii HelsinkiEducationWeek 2020,



# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa. Vuoden 2019 loppuun mennessä tuotetaan kahdella Helsingin alueella (Malminkartano/Kannelmäki ja Vuosaari) toimialan palveluista palvelutarjotin peruskouluille ja päiväkodeille. Arvioidaan palvelutarjottimen vaikutuksia alueilla verrataan nykytilanteeseen.

## Riskit ja niihin varautuminen

- Alueen toimijoiden sitoutuminen yhteisiin tilaisuuksiin ja tiedon keräämiseen on osittain myös yhteistyön kehittämistä.-> Johtaminen ja viestintä tueksi, ajankäytön suunnitelma paikallisesti paremmin työtä tukevaksi (paikallisen projektin ohjauksen kehittäminen)
- Luvataan tehdä enemmän kuin voidaan: mikä taso riittää tiedonkeruussa, ppt-tarjottimesta ja arvioinnissa.
- Palvelujen käyttöä ei ole tilastoitu kummassakaan toimialassa systeemaattisesti. Arviointi perustuu kokemuksen arviointiin. (tilastoinnin ja arvioinnin kehittäminen)
- MVP-versio (powerpoint) palvelutarjottimesta ei riitä tarpeiden ratkaisemiseksi: -> osa prosessista mahdollisesti digitalisoitavissa, riippuu digitalisaatio-ohjelman resursseista ja siirtyvät toteutukseen mahdollisesti 2020. Digitalisointiin liittyvä projektiryhmä tarvitsee aikaresurssin.
- Ristikkäisiä tavoitteita, monitavoitteisuus ja työn fokus. (Perustettu ohjausryhmä kaskon kanssa ja sen kausi tulee jatkumaan 2020.)



# TA-seuranta Tilavaraus

























Omistaja, Mikko Vatka  
Projektipäällikkö, Marika Westman  
5.6.2019

Helsinki

# Tavoite

## Sitovat osatavoitteet

”Toimialan tilojen varausjärjestelmien yhteiset periaatteet ja prosessit on määritelty. Jokaisessa palvelukokonaisuudessa (KULP, LIIKU, NUP, KIR) on määritelty tilat, jotka ovat varattavissa nopeasti asukaskäyttöön ja ne on viety Varaamoon. (sitova mittari)”

	<b>Itäkeskuksen kirjasto</b> <span>Varattu koko päivän</span> <b>Ryhmätila</b> Tila soveltuu lyhytaikaiseen työskentelyyn ja kokoukseen. Tilassa on Helsingin kaupungin langaton verkkoyhteys (Stadinetti) ja liikutettava lisänäyttö, johon voi kytkä oman kannettavan tietokoneen. Seinässä on luentotaulu muistiinpanoja	 Työtila	 8 henkilöä	 Maksuton
	<b>Kallion kirjasto</b> <span>Itäti vapaa</span> <b>Ryhmätila Dekkarikirjasto</b> Vuokraa käyttöösi ryhmätila Dekkarikirjasto, Kallion kirjaston pohjekerroksessa sijaitseva rauhallinen kokoustila. Tila koostuu kahdesta erillisestä huoneesta ja se sopii pienimuotoisiin kokouksiin ja tilaisuuksiin. Pöydän ääreen mahtuu	 Kokoustila	 16 henkilöä	 50 €/h
	<b>Kettutien nuorisotalo</b> <span>Itäti vapaa</span> <b>Ryhmähuone: Kokous + Takakeittiö</b> Iso kokoustila- pöydät ja tuolit. Tiloja vuokrataan tiloja sekä järjestöille että yksityisille henkilöille. Käyttövuoroja jaettaessa ovat etusijalla helsinkiläiset nuorisjärjestöt ja nuorten ryhmät, joille käyttövuorot ovat maksuttomia. Tilojen	 Kokoustila	 20 henkilöä	 0 - 50 €/h
	<b>Maunula-talo</b> <span>Varattu koko päivän</span> <b>Kontaktitila</b> Tila sijaitsee Maunula-talon 2. kerroksessa. Kontaktitila löytyy Maunula-talon nuorisotalon tiloista. Tila on avara ja valoisa ja se soveltuu hyvin isompien kokousten pitämiseen. Tilasta löytyy mm. pingispöytä, pöytäjalkapallo, kaksi	 Työtila	 20 henkilöä	 0 - 50 €/h
	<b>Maunula-talo</b> <span>Varattu koko päivän</span> <b>Ryhmätila Peili</b> Tila sijaitsee Maunula-talon 2. kerroksessa. Ryhmätila löytyy Maunula-talosta nuorisotalon tiloista. Tila soveltuu lyhytaikaiseen työskentelyyn ja kokoukseen. Tilasta löytyy yksi sohva sekä kaksi nojatuolia. Tilassa on myös iso maikkipöytä ja	 Monitoimihuone	 6 henkilöä	 0 - 50 €/h
	<b>Meriharjun luontotalo</b> <span>Suljettu</span>	 Työtila	 1 henkilöä	 Maksuton

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen



TEKEMÄTTÄ

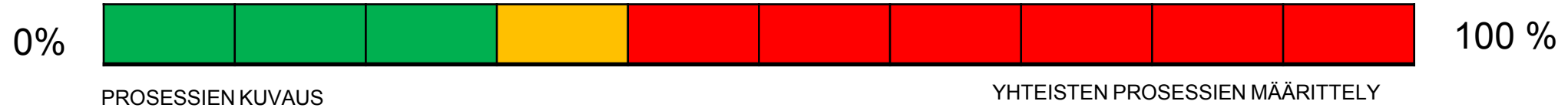


TEKEILLÄ



TEHTY

## 1. Nykyiset prosessit on kuvattu ja yhteiset prosessit on määritelty



Prosessien kuvaus nuorison ja liikunnan osalta on edennyt.  
Keskeisiä tilavarauksiin liittyviä ja ratkaistavia kysymyksiä on määritelty.

## 2. Palvelujen nopeasti Varaamoon vietävät tilat



Tiedon määrittely on käynnissä.  
Korkeakouluharjoittelija on aloittanut työn.

## 3. Tilojen vienti Varaamoon

	Valmistelussa	Käynnissä	Valmis	Varaamossa aiemmin	Huomiot
<b>KIR</b>				26 (+ 14 Oodi)	
<b>KULP</b>	2	3	1	0	
<b>LIIK</b>	2	3	3	0	Edellyttänyt varaamon kehittämistä (kalenteri ominaisuudet, maksaminen)
<b>NUP</b>	3	16	1	12 (?)	Tiloja viety aiemmin Varaamoon vain katseltavaksi, ei varattavaksi. Uusien tilojen lisäksi vanhoja avataan varattavaksi.



# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa.

Nuorison ja liikunnan tilavarausprosesseja on kuvattu sekä käyttötapauksia selvitetty. Kulttuurin ja kirjaston kuvauksen tehdään myöhemmin. Kuvan keskeiset varaustavat on tunnistettu. Tilavarausprosesseihin liittyvää monimutkaisuutta on kartoitettu.

Tilavarausjärjestelmien kokonaisarkkitehtuuria määritellään syksyllä.

Tilatiedon tarvemäärittely on käynnissä ja tilojen lähtötietojen kerääminen on aloitettu. Korkeakouluharjoittelija on aloittanut tehtävässä 1.6.

Varaamoon on viety keväällä uusia tiloja (mm. Stoaan ulkolava, Merellisen osaston saunatiloja, nuorison ryhmätiloja). Varaamoon lisätään tällä hetkellä pääasiassa nuorison tiloja, sekä kehitetään verkkomaksuominaisuutta (saunojen maksut).

## RISKIT

- Tilavarausprosessit ovat moninaiset ja monimutkaiset. Varauksiin liittyy useita eri käyttötapauksia ja monipuolista palvelua. Yhteisten prosessien määrittely on haastavaa, koska tilojen varaaminen kytkeytyy asiakkuuteen, hinnoitteluun ja palvelujen kumppanuuksiin. Prosessien haasteellisuutta on tunnistettu ja selkeitä linjoja löydetty. Päätöksenteko yhteisistä prosesseista voi olla vaikeaa.
- Tilakartoitus on käynnistynyt vasta kesäkuussa, on mahdollista, että kaikkia tiloja ei saada kartoitettua.
- Uusien tilojen vieminen Varaamoon tuottaa kehitystarpeita. Näiden ominaisuuksien valmistuminen on epävarmaa, koska ratkaisutoimiston resursseihin kohdistuu runsaasti paineita useista eri hankkeista.
- Tiloja ei saada Varaamoon koska palvelukokonaisuuksien prosesseihin ei saada joustavuutta tai tilaa ei nähdä palveluna, tilojen avaaminen asukaskäyttöön on liian hidasta.
- Kaupungin digiohjelman tilavaraukokonaisuus (tavoite A4) käynnistyy pian. On mahdollista, että kaupunkitasoinen ohjelma tuo muutoksia Kuvan järjestelmäkokonaisuuteen tai tilavarausprosesseihin.



# TA-seuranta Pikapalaute

**Omistaja, Katri Vääntinen**

**Projektipäälliköt Jouni Juntumaa ja Pekka Jyrkiäinen**

**28.3.2019**

Helsinki

# Tavoite

## Sitovat osatavoitteet

(1) Pikapalautteiden määrä on lisätty 40:een (2) pikapalautetta kerätään eri kanavien kautta sekä (3) vakiinnutetaan pikapalautteen ja suositteluindeksin rooli osana tiedolla johtamisen rakennetta

## Tupa tavoitteet

Kriteerinä suositteluindeksin (Net Promoter Score NPS) lähtöarvon ja vertailuarvon ero.

	10 %	50 %	100 %
Asiakaskokemustavoite (Net Promoter Score)	30 pikapalautelaitetta on sijoitettu ja suositteluindeksin lähtöarvo on määritelty	NPS-indeksin vertailuarvo on 2 pistettä korkeampi kuin lähtöarvo	NPS-indeksin vertailuarvo on 4 pistettä korkeampi kuin lähtöarvo

# Ositettu tavoitteiden toteutuminen



TEKEMÄTTÄ



TEKEILLÄ



TEHTY



1. Pikapalautelaitteiden määrä on lisätty 40:een.



2. Pikapalautteita kerätään eri kanavilla



3. Pikapalautteen ja suositteluindeksin rooli vakiinnutetaan osaksi tiedolla johtamisen rakennetta

0%

100 %



PIKAPALAUTELAITTEIDEN  
MÄÄRÄ LISÄÄMINEN

PIKAPALAUTETTA KERÄTÄÄN  
ERI KANAVILLA

PIKAPALAUTE JA SUOSITTELUINDEKSI  
ON OSA TIEDOLLA JOHTAMISTA

# Ennuste tavoitteiden toteutumisesta ja riskit

Sitovien osatavoitteiden osalta tavoite on toteutumassa. **40 ”pystylaitetta” on hankittu** ja 33 niistä on valjastettu TUPA-tavoitteen mittaamiseen.

Toimipisteille on pidetty kaksi työpajaa, jotta pikapalautteen käsittelystä muodostuisi osa tiedolla johtamista. Syksyllä järjestetään lisää työpajoja.

## Riskit ja niihin varautuminen

- Toimipisteitä ei saada aktivoitua tulosten seuraamiseen, jos dataa ei koeta merkitykselliseksi. Tulosten hyödyntäminen jää vain yksittäisen henkilöiden kiinnostuksen varaan eikä synny tiedolla johtamisen rakennetta
- Järjestelmän toimintahäiriöt tai palvelun jatkuvuus.
- Projektipäällikkö/-päälliköt ovat estyneitä viemään projektia eteenpäin
- TUPA-tavoitteen toteutumisen riskin: joko pohja-arvon tai vertailuarvon mittaaminen epäonnistuu teknisen tai toiminnallisen häiriön takia (esimerkiksi mittauspisteissä ei varmistuta mittauksen onnistumisesta)