



19.05.2020

Asia/4

## § 88

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

HEL 2019-004956 T 00 03 00

#### Lausunto

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta päätti panna asian pöydälle.

#### Käsittely

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Nasima Razmyarin ehdotuksesta.

#### Esittelijä

hallintojohtaja  
Kirsti Laine-Hendolin

#### Lisätiedot

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

Kaupunkistrategian mukaisesti koko kaupunkia kehitetään kokeilujen  
sekä luovan elinkeino- ja kansalaistoiminnan alustana. Kulttuurin ja va-  
paa-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 asiakastieto-  
koneet 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 verkkosivustokokonai-  
suuden uudistaminen ottaen huomioon muun muassa saavutettavuuu-  
den ja palvelujen paremman löydettävyyden. Uudistus noudattaa kau-  
punkiyhteistä verkkokanavalinjausta. Ensimmäiset uudet verkkosivustot  
ovat tapahtumat.helsinki sekä nuorten.helsinki -sivustot.

Toimiala on siirtämässä pääkehitysvastuuta Helsinki Profiilin jatkekehit-  
tämisestä 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 sisäl-  
töä ja tekemään proaktiivista viestintää. Tarve yhtenäiselle käyttäjähal-  
linnalle ja asiakkuudelle nousi alun perin kulttuurin ja vapaa-ajan haja-  
naisen asiakashallintakokonaisuuden tarpeista.

Osana digitalisaatio-ohjelmaa Helsingin kaupunki uudistaa tilavarauk-  
siin liittyvää digitaalista kokonaisuutta. Uudistuksen tavoitteena tarjota  
laajasti kaupungin tiloja eri toimijoiden käyttöön, mahdollistaen kansa-  
laistoiminnan eri muodot ja tehostaen samalla kaupungin tilojen käyt-  
töä. Digitaalisen kokonaisuuden tulee tarjota kaupunkilaisille mahdolli-  
simman yhtenäinen käyttäjäkokemus sekä selkeät prosessit ja periaat-  
teet tilojen varaamiseen liittyen. Digitaaliset ratkaisut muodostavat laa-  
jan kokonaisuuden, hyödyntäen muita kehitteillä olevia osuuksia kuten  
esim. Helsinki-profiilia, verkkomaksamista ja monikanavaista asiakas-  
palvelua. Tavoitteena on tilojen varaamisen sujuva käyttäjäpolku ja lä-  
pinäkyvä 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



asukkaihin. 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 mää-



19.05.2020

Asia/4

räysvaltaa. 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.

## 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

hallintojohtaja  
Kirsti Laine-Hendolin

### Lisätiedot

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

## Liitteet

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

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Päätöshistoria

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  
FI0680001200062637  
Alv.nro  
FI02012566



19.05.2020

Asia/4

---

Kaupunginhallitus 18.05.2020 § 304

Tarkastuslautakunta 14.04.2020 § 29

Tarkastuslautakunta 08.04.2020 § 23

Tarkastuslautakunta 07.05.2019 § 42