

Kasvun ja oppimisen sekä hyvinvoinnin edistämisen palvelualueiden tietohallinnon toiminta valtuustokaudella 2017-2021

Kasvun ja oppimisen sekä hyvinvoinnin edistämisen palvelualueiden tietohallinnon kehittäminen perustuu Kuopion kaupungin strategiaan, palvelualueen toimintasuunnitelmaan sekä kansallisen, alueellisen ja kaupunkitason tietohallinnon kehittämisestä sovittuihin tavoitteisiin. ICT-kehittämishankkeet rahoitetaan osin konsernipalvelujen tietohallinnon sekä kasvun ja oppimisen sekä hyvinvoinnin edistämisen palvelualueiden talousarviosta. Tämän lisäksi palvelualueilla on joitakin ICT/teknologia-projekteja ja -hankintoja, jotka rahoitetaan palvelualueen omasta budjetista ja hankkeisiin saadulla ulkopuolisella rahoituksella. Yhteistyöstä palvelualueiden, palvelualueiden tietohallinnon ja Istekki Oy:n kesken sovitaan kunkin kehittämisprojektin osalta erikseen.

Toiminnan tavoitteena on tuottaa ICT-palveluja asiakkaiden ja loppukäyttäjien tarpeisiin. Noudatamme kaupungin tietohallinnon johtamismallia toiminnassamme. Tietohallintopäällikkö käsittelee vastuualueittensa johdon kanssa kaikki vastuualueille suunnitellut uudet ja käynnissä olevat järjestelmähankkeet ja ohjelmistohankinnat sekä myös ne kaupungin yhteiset IT-hankkeet, joilla on vaikutusta kunkin vastuualueen toimintaan. Myös hankkeiden liittymät ja muut toiminnalliset vaikutukset toimialalla jo käytössä oleviin järjestelmiin käsitellään johtotiimeissä tai työryhmissä. Tässä yhteydessä otetaan huomioon myös konsernipalvelun johtoryhmässä hyväksytyn yhteisten ICT-palvelujen kehittämisohjelmien vaatimukset.

Tietohallinnon tehtävänä on valvoa jatkuvien ICT-palvelujen sujuvuutta ja laatua sekä kustannuksia siten, että palvelut saavuttavat niille sovitun kustannus- ja laatutason.

Kuluvalla valtuustokaudella hyvinvoinnin edistämisen ja kasvun ja oppimisen palvelualueiden tietohallinnon työtä ovat erityisesti ohjanneet vuonna 2017 muotoiltu Kuopion strategia ja samana vuonna tehty selvitys KOP/HEP -palvelualueen tietohallinnon kehittämiskohteista, jotka olivat seuraavat (selvitysraportti, 14.11.2017, sivu 23):

- Käytössä olevien palveluiden ja tuotteisiin liittyvien prosessien ja toimintamallien tarkennus
- Priorisointi kehityshankkeiden suunnittelussa erityisesti HEP-palvelualueen osalta
- Hankkeiden koordinoinnin tarkennus, ml. GDPR-säännösten vaikutus priorisointiin
- Tietohallintopalveluiden riittävä resurssointi lakisääteisten palvelujen järjestämisvelvoite huomioiden
- Varahenkilöjärjestelyn luominen Primus- ja Aura-palveluiden osalta
- AV-palvelujen henkilöstön roolien tarkastelu
- HEP-palvelualueen tarpeiden ja prosessien tarkennus
- Nykyisten ratkaisujen henkilöstöriskien selvitys ja yhteensopivuuden varmistaminen kaupungin linjausten mukaisesti
- KOP ja HEP-palvelualueiden käyttämien palveluiden yhteensovittaminen
- Vaatimusten selvittäminen Istekistä tarvittavalle kokonaispalvelulle
- Kilpailutusten ja markkinoilla saatavilla olevan palvelutarjonnan mahdollisuuksien huomioiminen ICT-hankinnoissa (yksikkökustannukset, ICT-palvelukustannusten kokonaiskasvu)
- Palvelusopimusten yhdenmukaistaminen hankinnoissa (palveluajat, palvelutasot, kustannusvaikutus toiminnalle, irtisanomisajat ja siirrettävyys)

Seuraavaksi esitellään yhteenveto tietohallinnon toimista 2017-2021 kunkin strategisen painopisteen ja niihin liitettyjen menestystekijöiden näkökulmasta. Tarkempi erittely tehdyistä toimista ja hankkeista liitteenä. Lainaukset: Kuopion strategia, 11.12.2017, sivut 6-9.

Kasvava Kuopio

"Varhaiskasvatuksesta korkeakoulutukseen ulottuva laadukas koulutus on meille vetovoimatekijä ja toisaalta se varmistaa myös osaavan työvoiman saatavuutta. Kuopio vahvistaa asemaansa koulukaupunkina. --- Kehitämme elinvoimaista kaupunkikeskustaa ja edistämme monimuotoista ja moniarvoista kaupunkikulttuuria sallimalla ja tukemalla uusien ilmiöiden ja tapahtumien syntymistä."

Varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja lukio-opetuksessa olemme kehittäneet opettajien tietoteknisiä valmiuksia ja uudistaneet laitekantaa, jotta voisimme vastata uuden opetussuunnitelman digitaalisen osaamisen tavoitteisiin. Perusopetuksessa olemme tällä hetkellä jo lähellä palvelualueen linjaamaa 1:2 - laite-oppilas -suhdetta. Asiakas- ja oppimisympäristöjen (mm. Microsoft O365, Google Workplace for Education) kehittämisen kautta tieto- ja viestintätekniikan opetuskäytön osalta on saatu aikaan merkittävää edistystä, jonka merkitys korostui viimeistään korona-pandemian etä- ja hybridiopetusjaksojen aikana.

Hankintojen kustannustehokkuutta ollaan pystytty kehittämään keskitetyn tietohallinnon tuella. ICT-kustannuskehitystä ollaan optimoitu haastamalla kumppaneita uudentyyppisiin tuotteistuksiin, joista syntyy palvelualueelle mittakaavaetua. Laitekannan ja ohjelmistojen jatkuva kehittäminen ja ylläpito tehostavat koulutuksen jalkautumista, parantavat tietoturvaa ja edistävät kuntalaisten yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnan toimintaan.

Hyvinvoiva Kuopio

"Tuemme asukkaitamme pitämään omaehtoisesti huolta terveydestään ja hyvinvoinnistaan sekä yhdenvertaisesta ja tasa-arvoisesta osallisuudestaan yhteiskunnassa. --- Osallistamme ja teemme aktiivista ja laaja-alaista yhteistyötä asukkaiden, järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa. Tuemme yhteisöllisyyden vahvistumista."

Olemme kehittäneet tarvelähtöisesti kaikkien KOP/HEP-palvelualueen toimipaikkojen ja avainprosessien ICT-toimintoja, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin asukkaiden ja muiden toimijoiden tarpeita. Olemme olleet mukana toimipaikkojen rakennustyössä mm. kehittämällä niiden tietoteknisiä sekä viestinnällisiä järjestelmiä ja monikanavaista asiakaspalvelua. Edistämme asukkaiden yhdenvertaisuutta tarjoamalla mm. nuorisopalveluiden, oppilaitosten ja kirjastojen käyttöön ajantasaiset digitaaliset palvelut, joiden avulla kansalaiset voivat osallistua digitalisoituvan yhteiskunnan toimintaan.

Resurssiviisas Kuopio

"Laajalle maaseutualueelle kehitetään uusia innovatiivisia liikkumisen malleja ja toisaalta liikkuvia palveluja sekä uusia sähköisiä palveluja. Kokeilemme etätönnä uusia malleja ja uusia työn tekemisen muotoja. --- Toimimme ja hankimme resurssiviisaasti."

Olemme kehittäneet ja ylläpitäneet palvelualueiden asiakastietojärjestelmiä (mm. Effic/Primus/Wilma) ja tarjonneet niihin liittyvää koulutusta ja tukea. Tietojärjestelmä uudistusten kautta avainprosessit ovat voineet yhdenmukaistaa ja sähköistää palveluita sekä liittyä kansallisiin yhteishankkeisiin ja tietovarantoihin (Varda/Koski). Laitehallinnan ja taloushallinnon ICT-prosessien kehittämisen kautta tilannekuvaa ja suunnitelmallisuutta ollaan voitu tiedolla johtamisen näkökulmasta monella tavoin parantaa. Tietoturvaa on parannettu mm. erilaisten tunnistautumisjärjestelmien avulla sekä varhaiskasvatukseen että perusopetuksen osalta. Olemme tarkastelleet tietoturvaa kokonaisvaltaisesti, tarjonneet henkilöstölle tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta ja kehittäneet opetusverkon GDPR-vaatimuksen mukaisuutta. Etätönnämahdollisuuksia on kehitetty erityisesti liitoskuntien näkökulmasta, mutta myös yksittäisissä kohteissa (esim. Musiikkikeskus ja koulut).

Uudistuva Kuopio

"Parannamme palvelujen saatavuutta digitalisaation, joustavien palveluaikojen ja liikkuvien palvelujen avulla. Sujuvoitamme omia palveluprosessejamme asiakaslähtöisesti ja parannamme hallinnon sekä päätöksenteon avoimuutta. Lisäämme ja uudistamme sisäistä viestintää ja tiedonkulkua. Puramme turhaa byrokratiaa ja arvioimme kriittisesti toimintatapojamme. Teemme aktiivista verkostoyhteistyötä palvelujen kehittämisessä. ---Pidämme huolta henkilöstömme työhyvinvoinnista, osaamisesta, hyvästä työnantajakuvasta sekä yhdenvertaisesta ja tasa-arvoisesta toiminnasta."

Olemme vahvistaneet kansalaistoimintaa mm. kehittämällä mobiili- ja omatoimikirjastopalveluita, lisäämällä etäosallistumisen mahdollisuuksia sekä mahdollistamalla virtuaalitapahtumien järjestämisen ja tallentamisen. Olemme kehittäneet aktiivisesti yhteistyötä eri toimijoiden, ml. Isteikin kanssa, selkiyttäneet vastuunjakoja ja tarkentaneet toimintamalleja. Olemme varautuneet henkilöstömuutoksiin ja tunnistaneeet kriittisille toiminnoille varahenkilöitä.

Tärkeimmät kehityskohteet seuraavalle valtuustokaudelle

Tietohallinnon palveluiden ja toimintamallien kehitystyö jatkuu edelleen tulevina vuosina. Tällä hetkellä perusturvan ja terveyden palvelualue on suurin yksittäinen palvelualue. Mahdollisen sote-uudistuksen jälkeen hyvinvoinnin edistämisen ja kasvun ja oppimisen palvelualueista tulee kuitenkin suurimmat palvelualueet. Tietohallinnon toimintamallia ja kaupunkitasoista resursointia tulee tämän muutoksen yhteydessä arvioida uudelleen.

Palveluiden resursointia ja osaamistarpeita on mietittävä uudelleen myös nykyisen henkilökunnan eläköitymisen ja yhteiskunnan digitaalisen muutoksen näkökulmasta. Valtakunnalliset linjaukset mm. oppivelvollisuuteen, kansalaisten digitaalisen kyvykkyyteen ja tasa-arvoiseen palvelujen tarjontaan liittyen vaativat jatkuvaa toimintojen kehittämistä. Nämä ja kuntalaisten asettamat odotukset ja vaatimukset aiheuttavat myös laitekannan jatkuvaa uudistamista. Joudumme myös pohtimaan vanhentuvasta laitekannasta aiheutuvan korjausvelan kustannuksia.

Kaupunkitasolla tarvitaan koordinaatiota ja tarkentuva suunnitelma siitä, miten digitalisaatio etenee palvelualueilla. Digitalisaation tiekartassa tulisi ottaa kantaa siihen, miten Kuopion strategia ja palvelualueiden omat toiminnalliset tarpeet ja tavoitteet yhdistetään yhtenäiseksi toimeenpanokelpoiseksi suunnitelmaksi.

Kasvavat digitalisaation vaatimukset lisäävät ICT-hankintojen kokonaiskustannuksia. Siksi kustannustehokkuutta ja ICT-hankintoja on seurattava jatkuvasti ja pyrittävä optimoimaan sekä hankinnat että niiden tehokas käyttö aiempaa täsmällisemmin.

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä vaaditaan digitaalista kyvykkyyttä. Tietohallinnon rooli on jo muuttunut tukipalvelujen tarjoajasta keskeiseksi toimijaksi palvelujen kehittämisessä. Edelleen tarvitaan teknistä osaamista ja teknisiä ratkaisuja, mutta digitalisaatio ei tarkoita pelkkää tekniikkaa. Digitaalisen kyvykkyyden kehittäminen ei ole vain tietohallinnon vastuulla vaan jalkautuu osaksi palveluprosesseja. Se tarkoittaa tietohallinnon ja avainprosessien vastuunjaon ja roolin selkiyttämistä sekä yhteistyön tiivistämistä, jotta tieto kulkee esteettä molempiin suuntiin.

Ilkka Kukkonen

Tietohallintopäällikkö, KOP/HEP tietohallinto