

Kuntalainen kunnan palveluiden keskiössä

Kuntien Tiera Oy
Jyrki Halttunen

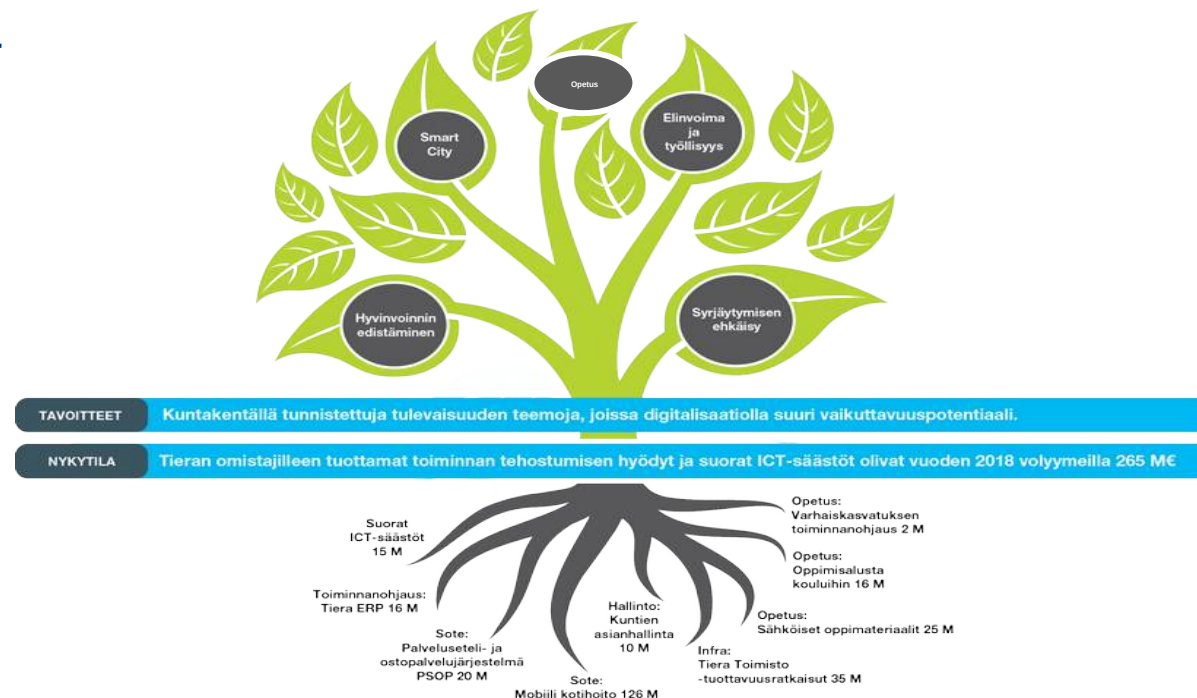
Kuntien Tiera Oy on 333 kuntatoimijan omistama voittoa tavoittelematon yhteiskunnallinen yritys

Asukaspeitto 4 miljoonaa
kansalaista

1 Mrd euron vuosittaiset
vaikuttavuushyödyt 2023

Liikevaihto kasvaa
vuonna 2020 yli 20%

170 kunta-alan
asiantuntijaa



Digitalisointi liittyy kaikkeen kunnan toimintaan



Tulevaisuuden kunnan tärkeimmät sovellukset



Kansalainen

Viranomainen

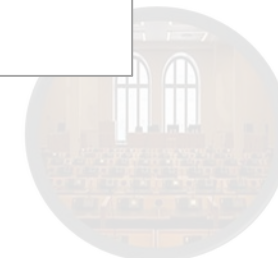
Tulevaisuuden kunnan tärkeimmät sovellukset



Kansalainen



Viranomainen



Kuntien toimintaprosessit eivät uudistu, jos nykysovellukset eivät mahdollista muutoksia.

Asiakaspalvelun hajauttaminen kennoston sovelluksiin ei mahdollista asiakaslähtöistä kokonaispalvelua.

Asiakkaan tarpeista, palautteista sekä suoritteista ei kerry tietoa johtamiseen.

Nykyinen sovellusarkkitehtuuri ei kannusta palveluiden tuotteistamiseen ja uudistamiseen.

Modernit valtakunnalliset sovellukset voivat perustella itsensä kustannustehokkuudellaan.

Osallistu ja anna palaute

Onetusta



Kotitehoisuus

Hyvinvointi tukevat sovellukset

Työllisyys sovellukset

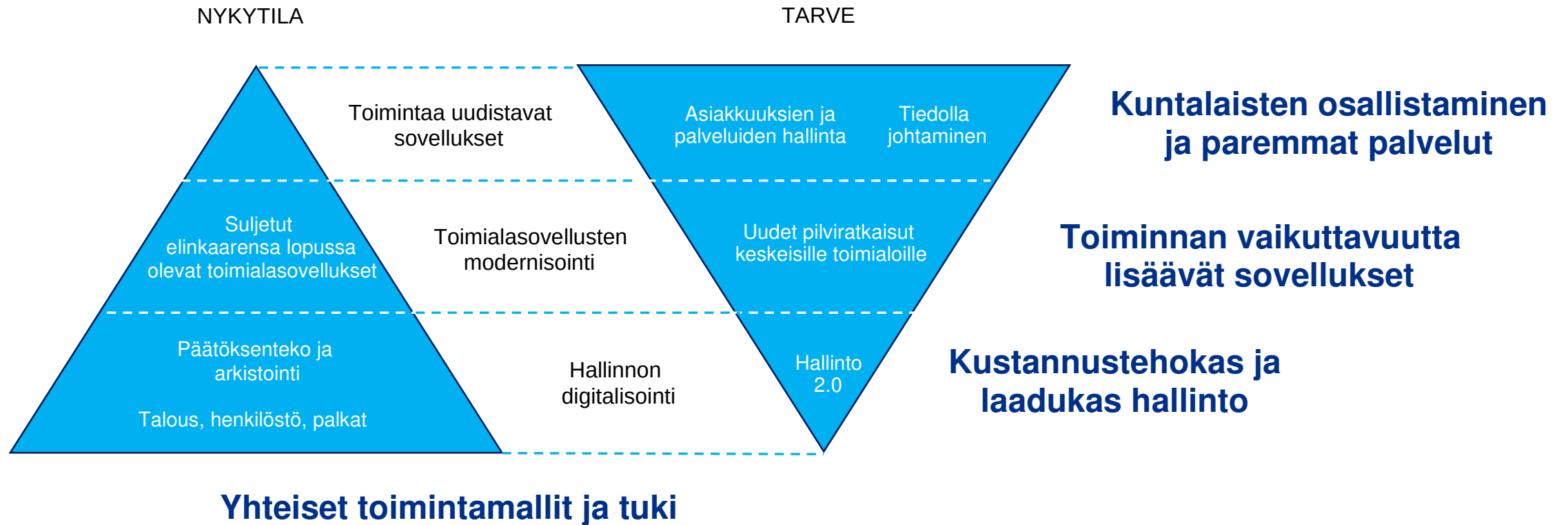
Asiakaspalvelu

Asiahallinta arkisto ja sähköinen kokous

ja palkkahallinto

Sähköposti ja kollaboraatio

Muutoksen johtamisen tuki, käyttönottokyky ja osaamisen kehittäminen



Vaikuttavuustyö edellyttää Tieralta sekä kuntien että kuntalaisten tarpeiden ymmärtämistä



Ratkaistaan Suomen suurin ongelma, nuorten syrjäytyminen

Martti Hetemäki vaatii työttömille lisää palveluja ja palkkatukea: "Työttömiä on jätetty oman onnensa nojaan"

Tässä on vanhustenhoidon pahin umpisolmu - Tuhannet kärvistelevät kotona ilman riittävää apua: "Tilanne on kaoottinen"

Opettajien TVT-taidot ja opetuskulttuuri: selvä ongelma ja selvä ratkaisu [07hel13](#)

Mikä HSL:n mobiililippusovelluksessa mättää? HSL: "Juuriongelma on tuntematon"

Paperitöiden alle hukkuvat Helsingin suurten päiväkotien johtajat eivät ehdi enää miettiä edes lasten kasvattamista

Vaikuttavuustyö edellyttää Tieralta sekä kuntien että kuntalaisten tarpeiden ymmärtämistä



Tieran palvelut Kuntapersonat

Konserni	Innostava ja elinvoimainen
Opetus ja kasvatus	
Hyvinvointi	Brändittömät pendelöintikunnat
Elinvoima ja kilpailukyky	
ICT ja kokonaisulkoistukset	Ratkaisuja etsivä
Smart City	
Tiera Tietopalvelut	Haasteissa elävä
Tekniset kyvykkyydet	

Kumppanit ja sidosryhmät

Yksityiset	Valtiovalta virastot
Järjestöt	Maakunnat

Asukkaat ja asiakkaat

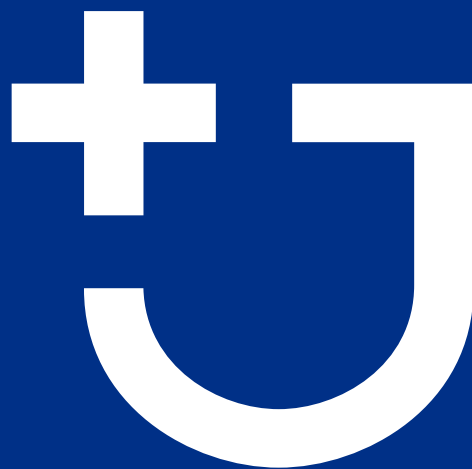
Huoltaja & lapsi
Nuori
Aikuinen
Seniори
Erityisryhmät
Syrjäytyneet
Yritykset sidosryhmänä
Muu

Elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat

Lapsi syntyy/kuolee
Koulu alkaa
Opiskelu alkaa/päätyy
Avioero
Vanhempi/puoliso kuolee
Kodin rakentaminen
Sairastuminen
Työttömyys
Muuttaminen
Asunnottomuus
Päihdeongelma
Mielenterveysongelma
Maahanmuutto
Uusi harrastus
Yrityksen perustaminen
Muut asiat



* Sis. koulutus kuntayhtymät ja sote-kuntayhtymät



Digitalisaation vaikuttavuusmittaristo

Digitalisaation vaikuttavuusmittaristo

Työ käynnistetty kesäkuussa 2020 Tieran hallituksen toimeksiannosta, arvioitu kesto 2020-2023

Ohjausryhmäkaudella 4/2020-5/2021 rakennetaan digitalisaation vaikuttavuusmittaristo

- Mittariston perusversio laadittu ja hyväksytty 6 ohjausryhmässä
- Mittaristo sisällytetty Tieran ratkaisukehitysprosessiin

Ohjausryhmäkausi 4/2021-5/2022

- Mittaristolla laaja hyväksyntä kuntakentässä
- Tieran ratkaisukehitys ja palvelutuotanto pohjautuvat vaikuttavuusmittaristoon

Ohjausryhmien puheenjohtajat käsittelivät asiaa 28.5. (seuraava kokous 6.11.)

Työssä mukana 48 kuntaa, kuntayhtymää ja Kuntaliitto

Panos, Tuotos, Vaikutus, Vaikuttavuus.

Vaikuttavuusajattelu perustuu logiikkaketjuun, joka tunnetaan englanninkielisellä akronyymillä IOOI: Input, Output, Outcome, Impact. (Panos, Tuotos, Vaikutus, Vaikuttavuus)

- **Input/Panos**-vaiheeseen sisältyvät asiat, joita työhön laitetaan, esimerkiksi työtuntien määrä tai rahabudjetti.
- **Output/Tuotos**-vaiheessa tuloksia ovat panosten suorimmat seuraukset: kuinka monen ihmisen kanssa puhuttiin tai kuinka monta sivua raporttia tuotettiin.
- **Outcome/Vaikutus** kertoo, mitä muutoksia saavutettiin kohdeyleisössä: kuinka moni oppi lukemaan, kuinka monen elämäntavat muuttuivat.
- **Impact/Vaikuttavuus** on muutos hyvinvoinnissa, joka saavutetaan tiettyjen toimien ansiosta, esimerkiksi miten lukemaan oppineiden elämä muuttuu tai millainen ei-syrjäytyneen elämästä tulee aiempaan polkuun verrattuna.



Lähde Sitra: <https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittää-mitata/>

Usein tulosten mittaaminen jätetään liian varhaiseen vaiheeseen IOOI-ketjua, eikä todellinen vaikuttavuus tule esille. Jos vaikuttavuutta ei tiedetä, ei myöskään osata aidosti arvioida, oliko tehty työ hyödyllistä.

Vaikuttavuutta kannattaa yrittää mitata, vaikka tiedämmekin, ettei lopputulos tule olemaan täydellinen. Ehkä lopulliseen tavoitteeseen ei koskaan päästä, epävarmuutta jää. Mutta mittaaminen siinä määrin kuin se on käytännössä ja taloudellisesti järkevää, syventää kuitenkin ymmärrystä tutkitusta aiheesta ja sen syy-seuraussuhteista. Kokemuksen kertyessä seuraavalla kerralla mittaamisessakin onnistutaan taas paremmin.

Digipotentialin ja vaikuttavuuden arviointikehikko

VALTIONEUVOSTON
SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA

Päivi Parviainen, Jukka Kääriäinen, Juha Honkatukia & Maija Federley

Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen



Tiivistelmä

Suomessa on jo tehty ja käynnistetty monia toimia digitalisaation edistämiseksi julkishallinnossa. Kuitenkin digitalisaatiolla tavoiteltavien hyötyjen määrittely ja mittaaminen on sekä Suomessa että muissa maissa varsin vähäistä. Julkishallinnon digitalisaatio - tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen -selvitys esittää suosituksia julkishallinnon toimenpiteistä sekä mittareita hyötyjen mittaamiseen. Suositukset painottuvat asenteiden muuttamiseen digitalisaatiolle ja sen tuomille muutoksille myönteisiksi, yhteistyöhön ja läpinäkyvyyteen, sekä digitalisaatiota tukeviin toimintatapoihin.

Mittarit kohdistuvat sekä julkishallinnon että asiakkaiden saamiin hyötyihin. Lisäksi datan hyödyntämisen mittaaminen on tarpeen, koska suurimpia digitalisaation mahdollisuuksia on monipuolinen datan hyödyntäminen sekä julkishallinnon toimijoiden kesken että julkisen ja yksityisen sektorin välillä. Selvityksen pohjalta merkittäväksi haasteeksi julkishallinnon digitalisaatiossa voidaan todeta asiakaskeskeisyyden puute: digitaalisia palveluja kehitetään yksittäisen viraston näkökulmasta sen sijaan, että huomioitaisiin asiakkaan tarve, yli hallinnon alojen ja virastojen. Digitalisaation edistymistä esitetäänkin seurattavaksi palvelupolkujen määrittämisen asteen näkökulmasta.

Digipotentialin arviointikehikko

1. Digitalisoinnin helppous
2. Tavoiteltavat hyödyt
3. Palvelun volyymi

Osa-alue	Vastausvaihtoehdot
Digitalisoinnin helppous	
Palvelutapahtuman sidoksellisuus aikaan ja paikkaan (asiakas-palveluntuottaja)?	0: Palvelun tuottajan ja asiakkaan tulee olla samassa paikassa samaan aikaan 1: Palvelu on paikkariippuvainen, palvelu tulee

Arviointikehikossa palvelun digipotentiaalille annetaan ”pika-arvio” asteikolla 0-3.

	tuottaa tietyssä paikassa, mutta palvelun tuottajan ja asiakkaan ei tarvitse toimia yhtä aikaa) 2: Palvelu on aikariippuvainen (palvelun tuottajan ja asiakkaan tulee toimia samaan aikaan, mutta voivat olla eri paikoissa) 3: Palvelu on aika- ja paikkariippumaton
Liittykö palvelutapahtumaan merkittävästi harkintaa?	0: Palvelu on aina täysin tapauskohtainen ja palvelun tuottajan asiantuntemusta täytyy soveltaa. 1: Palvelussa on osia, jotka toistuvat aina samalaisina, ja osia, jotka vaativat aina tapauskohtaista harkintaa. 2: Palvelu on suureksi osaksi sääntöpohjaista, vain erityistapaukset vaativat tapauskohtaista harkintaa. 3: Palvelu on kokonaisuutena rutiinipalvelua
Onko olemassa olevaa valmista (kaupallista tai avointa) teknologiaa jonka avulla digitalisaatio voidaan toteuttaa?	0: Ei ole 1: Voidaan kehittää olemassa olevan osaamisen pohjalta, mutta kehitykseen liittyy riskejä. 2: On jonkin verran käytettyä 3: On kypsää
Kuinka kattavasti kohdeprosessi / -palvelu on digitalisoitavissa nykyisellä teknologialla?	0: Ei ollenkaan 1: Osittain, esim. tukitoimintojen osalta 2: Suurelta osin, vain pieniä osia palvelua ei ole digitalisoitavissa, mutta näitäkin osia voidaan tukea digitaalisilla ratkaisuilla 3: Kokonaan
Kuinka suuret kustannukset teknologian hankintaan liittyvät?	0: Erittäin suuret (>80–100 % palvelun järjestämisen kuluista) 1: Suuret (50–70 % palvelun järjestämisen kuluista) 2: Kohtuulliset (20–40 % palvelun järjestämisen kuluista) 3: Pienet (<10 % palvelun järjestämisen kuluista) Ylläolevat ovat esimerkkejä.
Onko digitalisaatio toteutettavissa ja käytettävissä nykyisin osaamisella vai tarvitaanko uutta osaamista?	0: Tarvittavat osaamiset eivät ole tiedossa / saatavilla 1: Tarvittavia osaamisia ei ole juuri lainkaan. 2: Osaamista tarvitaan lisää joillekin alueille (viranomaiset, käyttäjät, palvelun toteuttajat), 3: Nykyiset osaamiset riittävät
Edellyttääkö digitalisointi muutoksia liittyviin järjestelmiin tai prosesseihin?	0: Suuret vaikutukset sekä omiin että liittyvien toimijoiden prosesseihin ja järjestelmiin

	<p>1: Suuria vaikutuksia omiin järjestelmiin ja prosessiin</p> <p>2: Pieniä vaikutuksia</p> <p>3: Ei vaikutuksia</p>
<p>Kuinka suuria muutoksia nykyisiin toimintamalleihin digitalisointi tuo?</p> <p><i><Tämä vaikuttaa toteuttamisen kompleksisuuteen myös siten, että arvioitava vaatiiko maksimaalisten hyötyjen saavuttaminen uusien palvelumuotojen hyväksymistä palvelutuotannossa (viranomaisen, asiakas), joka on aina haastavampaa (muutosvastarinta)></i></p>	<p>0: Suuret vaikutukset sekä omiin että liittyvien toimijoiden toimintamalleihin</p> <p>1: Suuria vaikutuksia omiin toimintamalleihin</p> <p>2: Pieniä vaikutuksia</p> <p>3: Ei vaikutuksia</p>
<p>Palvelua käyttävien ihmisten ICT-taidot?</p>	<p>0: Palvelun käyttäjillä ei välttämättä ole saatavilla tarvittavia ICT-resursseja</p> <p>1: Palvelun käyttäjillä huonot ICT-taidot.</p> <p>2: Palvelun pääasialliset käyttäjät tottuneita ICT-käyttäjiä (esimerkiksi työssäkävivät).</p> <p>3: Palvelun käyttäjät käyttävät jo vastaavia palveluja</p>
<p>Tavoiteltavat hyödyt</p>	
<p>Ketkä hyötyvät palvelun / prosessin digitalisoinnista?</p>	<p>0: Ei erityisesti kukaan</p> <p>1: Yksi hyötyjätaho (julkishallinto, kansalaiset tai yritykset)</p> <p>2: Kaksi hyötyjätahoa (julkishallinto, kansalaiset tai yritykset)</p> <p>3: Kolme hyötyjätahoa (julkishallinto, kansalaiset ja yritykset)</p>
<p>Millainen rooli digitalisaatiolla on palvelutapahtumassa?</p> <p><i><digitalisaation vaikuttavuus sitä suurempi mitä enemmän automatisoivassa roolissa, mutta myös silloin haastavampaa></i></p>	<p>0: Ei roolia</p> <p>1: Digitalisaatio palveluntuottamista tukevassa roolissa.</p> <p>2: Digitalisaatiolla tehostetaan palveluntuottamista</p> <p>3: Digitalisaatiolla voidaan automatisoida palvelu</p>
<p>Kuinka suuria taloudellisia hyötyjä digitalisoinnista on odotettavissa?</p> <p>Sisäinen tehokkuus</p> <p>Ulkoiset vaikutukset</p> <p><i><Haastavaa digitalisaatiossa on se että vaikeasti digitalisoitavat palvelut monesti tuottaisivat parhaat taloudelliset hyödyt (vrt. hampaan paikkaaminen tai lääkärin hoitotoimenpide)></i></p>	<p>0: Ei tehosta palvelun tuottamista</p> <p>1: Vaikuttaa ulkoisen (muiden toimijoiden) toimintaa parantavasti</p> <p>2: Tehostaa sisäistä toimintaa</p> <p>3: Tehostaa sekä sisäistä toimintaa, että ulkoisen (muiden toimijoiden) toimintaa</p>

<p>Millaisia ei-taloudellisia hyötyjä digitalisoinnista syntyy?</p> <p>Vapautuneen työn uudelleenkohdistus / mielekkäämmät työtehtävät.</p> <p>Paremmat/laadukkaammat toimintamallit (ml. Läpinäkyvyys, ennakoivuus, riskien hallinta, virheiden ja väärinkäytösten vähentäminen).</p> <p>Oppiminen ja kokemusten jakaminen</p> <p>Työturvallisuus</p> <p>Palvelujen saatavuuden parantuminen, Liiketoimintamahdollisuuksien tukeminen</p> <p>Laadun parantuminen (asiakashyöty),</p> <p>Kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien parantaminen, tasa-arvo.</p>	<p>0: Ei mitään</p> <p>1: Hyötyjä yhdessä tai kahdessa osa-alueessa</p> <p>2: Merkittäviä hyötyjä yhdellä osa-alueella ja pienempiä hyötyjä usealla osa-alueella</p> <p>3: Merkittävät hyödyt usealla osa-alueella</p>
<p>Millaisia henkilöstöä koskettavia vaikutuksia palvelun digitalisoinnilla on odotettavissa?</p>	<p>0: Henkilöstön määrä kasvaa tai henkilöstöä täytty uudelleenkouluttaa mittavasti</p> <p>1: Henkilöstön määrä pysyy ennallaan</p> <p>2: Henkilöstöä tarvitaan rutiinitehtäviin vähemmän ja heitä voidaan siittää muihin, mielekkämpiin tehtäviin</p> <p>3: Henkilöstön tarve vähenee oleellisesti tai katoaa kokonaan.</p>
<p>Palvelun volyyymi</p>	
<p>Kuinka paljon palvelulla on käyttäjiä</p>	<p>Käyttäjämäärät</p> <p>0: yksittäiset henkilöt / yritykset</p> <p>1: tuhansia käyttäjiä</p> <p>2: satoja tuhansia käyttäjiä</p> <p>3: miljoonia käyttäjiä</p> <p>Käyttäjämäärät ja käyttöihteys yhdessä kertovat volyymin.</p>
<p>Kuinka usein palvelua käytetään per käyttäjä?</p>	<p>Käyttöihteys</p> <p>0: satunnaisesti</p> <p>1: kerran vuodessa tai harvemmin</p> <p>2: kerran kuukaudessa per käyttäjä</p> <p>3: kerran viikossa tai enemmän per käyttäjä</p> <p>Käyttäjämäärät ja käyttöihteys yhdessä kertovat volyymin.</p>
<p>Vaikuttaako tämän palvelun digitalisointi merkittävästi muihin palveluihin / prosesseihin? Jos, niin mikä on näiden palvelujen volyyymi?</p>	<p>Volyymiin voi vaikuttaa myös, jos palvelun digitalisointi auttaa suuren volyymin palvelun toimitusta.</p>

Tuottavuuden mittaaminen

1. **Julkishallinnon saamat kustannushyödyt**
2. **Julkishallinnon asiakkaiden saamat kustannushyödyt**
3. **Datan hyödyntäminen**
4. **Asiakaskeskeisyys - palvelupolut**

Taulukko 1. Julkishallinnon saamat kustannushyödyt: mitattavat asiat, osa-alueet ja mittarit

Mittattava asia	Osa-alueet	Mittarit
Suorat rahalliset hyödyt	Säästöt tukiresursseissa	Muutos (esim. ed. vuoteen verrattuna): - tietojärjestelmäkuluissa (lisensiointikustannukset, ylläpito-kustannukset) - muissa resurssikuluissa (raken-nuksiin liittyvät kulut, palvelin-kustannukset ym) - tukikuluissa - matkakuluissa - julkaisu ja jakelukuluissa - maksuissa kansainvälisille organi-saatioille
	Suurempi/tarkempi verojen keräys (vähentynyt harmaa talous ja petokset)	Arvio lisääntyneistä verotuloista
	Lisääntyneet ulkoiset tulot	Lisätulot kaupallisten palvelujen ja datan käytöstä
Tehokkuuden parantuminen	Työajan säästöt	Muutos palvelujen tuottamiseen käytetyssä työmäärässä Muutokset valitusten määrässä ja uudelleen käsittelyssä
	Palvelun tarpeen vähentyminen	Palvelun kokonaiskäyttömäärän muutos Palvelun tuottamiseen käytetyt resurssit
	Alemmat kustannukset tulevissa projekteissa	Arvio kustannussäästöissä tulevaisuudessa
	Resurssien käytön tehokkuus	Arvio päällekkäisyyksien määrän muutoksesta Kapasiteettien käyttömäärät
Parantunut palvelun tuottaminen	Parantunut asiakaspalvelu Parantunut palvelun yhdenmukaisuus ja tasa-arvoisuus Parantunut käyttäjätyytyväisyys	Muutokset asiakastyytyväisyydessä (kysely) Muutokset valitusten määrässä ja uudelleen käsittelyssä
	Parantunut kommunikointi julkishallinnon toimijoiden välillä Parempi etujen hyödyntäminen Parempi maine ja käyttäjien luottamus Oppiminen ja kokemusten jakaminen eri toimijoiden välillä Digitaalisten palvelujen käyttökynnyksen aleneminen	Muutokset julkishallinnon maineessa (kysely) Muutokset palvelujen käyttäjä-määrässä Muutokset palvelun läpimenoajassa
Parantunut työtyytyväisyys (virkailijat ym.)	Mielekkäämmät työtehtävät Parantunut riskien hallinta Parantunut turvallisuus	Muutokset työtyytyväisyydessä (kysely)
Parantunut päätöksenteko ja demokratia	Parempi sääntelyn ja vaikutusten yhteys Parempi kansalaisten osallistuminen ja läpinäkyvyys.	Kansalaisosallistumisen määrä Muutokset julkishallinnon maineessa (kysely)

1. Julkishallinnon saamat kustannushyödyt



Yksittäisten palvelujen digitalisoinnin yhteydessä tulee seurata seuraavia asioita:

- Käyttäjämäärät, digitaalisen ratkaisun käyttäjien määrä verrattuna perinteiseen vanhaan ratkaisuun
- Asiakkaan asiointitapahtumien lukumäärä ja kesto
- Muutokset prosessin / palvelun tuottamisen kustannuksissa (työvaiheiden lukumäärässä ja käsittelyajassa ("kalenteriaika" ja tehollinen työaika))
- Tuen tarve ja sen saatavuus (ja missä muodossa: puhelu, käynti tms)
- Muutokset käyttäjien tai sidosryhmien tyytyväisyydessä palveluun
- Muutokset digitalisoidun palvelun kannalta relevanttien asioiden tasossa, esim. työllisyysaste, terveystilanne, koulutustulokset jne., tiedon liikkuvuus ja sen hyödyntämisen helppous
- Palvelun toimivuus (virhemäärät, ongelmat saatavuudessa jne.)
- Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen (riippuen tavoitteista)

Lisäksi jo hankkeen aikana tulisi seurata normaaleja projektimittareita (aikataulu, kustannukset, toiminnallisuuden luominen, tavoitteiden saavuttaminen).

Vaikuttavuushyödyt puuttuvat oheiselta listalta!

2. Julkishallinnon asiakkaiden saamat kustannushyödyt 3. Datan hyödyntäminen

Taulukko 2. Julkishallinnon asiakkaiden saamat kustannushyödyt: mitattavat asiat, osa-alueet ja mittarit

Mitattava asia	Osa-alueet	Mittarit
Suorat rahalliset hyödyt	Palvelujen hankkimiseen liittyvät kustannukset	Muutokset: <ul style="list-style-type: none"> - Asiakasmaksuissa per tapahtuma - tietojen lähettämiskustannuksissa - matkakustannuksissa
	Uudet liiketoiminta / rahanhankkimismahdollisuudet	Uuden liiketoiminnan määrä
Ajansäästö	Vähentynyt ajankäyttö asioiden hoitamisessa (hallinnollisen taakan väheneminen) Vähentynyt matkustusaika	Muutokset <ul style="list-style-type: none"> - Asian hoitamiseen käytetyssä ajassa - Matkustusajassa
Parantuneet palvelut	Nopeampi vasteaika ja läpinäkyvyys Parantunut tiedonsaanti Parantunut luotettavuus Parantunut palvelujen saatavuus Käyttäjäkokemus	Muutokset <ul style="list-style-type: none"> - palvelun läpimenoajassa - valitusten määrässä - palvelujen ja tukien ulkopuolelle tahattomasti jääneiden määrässä <p>Julkisesti saatavilla olevien tietojen määrä. Käytettävyys/käyttökokemusarviot Asiakastytyväisyys (kysely)</p>
Parantunut päätöksenteko ja demokratia	Vaikutusmahdollisuuksien parantuminen Parantunut palvelujen tasaver-taisuus	Asiakastytyväisyys (kysely) Päätösten yhdenvertaisuus (selvitys) Muutokset julkishallinnon maineessa (kysely)

Vaikuttavuushyödyt puuttuvat oheiselta listalta!

Taulukko 3. Datan hyödyntäminen: mitattavat asiat, osa-alueet ja mittarit

Mitattava asia	Osa-alueet	Mittarit
Hallinnon yhteinen data	Yhteiset tietovarannot	Perusrekisterien ja tietovarantojen kattavuus (osuus kaikista tietovarannoista) Hyödyntävien hallinnonalojen määrä
	Tietojen vaihto maiden välillä	Manuaalisen työn määrä maiden välisessä tiedon vaihdossa Palvelujen lukumäärä, joissa maiden välistä tiedonvaihtoa Tietopyyntöjen lukumäärä maiden välillä EU eGovernment Benchmark Cross-border mobility -pisteet
Datan hyödyntäminen hallinnossa	Datan hyödyntäminen läpi virastorajojen asiakkaan koko palvelupolun osalta	Automaattisten käsittelyjen määrä
	Datan hyödyntäminen päätöksenteossa	Datan hyödyntämisen palvelujen ja työkalujen määrä Kysely datan hyödyntämisestä (lähteet, kohteet)
Avoin data	Datan avaaminen (huomioitava, että kaikkea dataa ei voi eikä kannata avata)	Avattujen datojen määrä Avattujen datojen määrä CSV-formaatissa (koneluettavaa)
	Avoimen datan käytettävyys	Tukiresurssien määrä (metadata, valmiit rajapinnat, koulutusmateriaalit) Datan aiantasaisuus
		Käyttäjättytyväisyys (kysely)
	Avatun datan hyödyntäminen hallinnon ulkopuolella	Datan käyttäjämäärä Dataa hyödyntävien (muiden kuin hallinnon) palvelujen/sovellusten määrä

4. Asiakaskeskeisyys - palvelupolut

- Kartoituksen pohjalta merkittävimmiksi haasteiksi julkishallinnon digitalisaatiossa voidaan todeta asiakaskeskeisyyden puute: digitaalisia palveluja kehitetään yksittäisen viraston näkökulmasta, eikä huomioiden asiakkaan tarve yli hallinnon alojen ja virastojen. Asiakastarpeen näkökulmasta kehitystä voitaisiin seurata mittarilla, jossa tarkastellaan asiakkaan palvelupolkuja.

Palvelupolkujen määrittämisen aste asiakkaan näkökulmasta:

- 0-taso Viraston / julkisen toimijan näkökulmasta kuvattu ja toteutettu palvelu.
- 1-taso Asiakastarpeen palvelupolku on määritelty kokonaisuutena yli hallinnon rajojen.
- 2-taso Kaikki palvelupolkuun liittyvä tieto ja ohjeet ovat asiakkaan saatavilla yhdestä paikasta, mutta palvelun läpivientiin käytännössä täytyy siirtyä eri toimijoiden tuottamiin osiin (esim. sivustoihin).
- 3-taso Palvelupolku on vietävissä läpi kokonaisuutena yhdestä paikasta, esimerkiksi portaalista.
- 4-taso Palvelupolku on automatisoitu (käynnistetään joko automaattisesti, tai asiakkaan toimesta, tieto siirtyy automaattisesti järjestelmästä toiseen, tietoja ei tarvitse täydentää tai vaiheita käynnistää erikseen, ja asiakas voi helposti seurata prosessin etenemistä).

Listalla käsitellään asiakkaan palvelupolun digitalisoinnin astetta.
Vaikuttavuushyödyt puuttuvat oheiselta listalta!

Digitalisaation vaikuttavuusmittarit

A. Digipotentialin arviointi

1. Digitalisoinnin helppous
2. Tavoiteltavat hyödyt
3. Palvelun volyymi
4. Asiakkaan palvelupolut

Arviointikehikossa palvelun digipotentialille annetaan ”pika-arvio” asteikolla 0-3.

B. Hyötyjen analysointi

1. Julkishallinnon saamat kustannushyödyt
2. Julkishallinnon asiakkaan saamat kustannushyödyt
3. Datan hyödyntäminen

Arviointikehikossa ei arvioida palvelun vaikuttavuushyötyjä. Nämä on lisättävä VNK:n malliin.

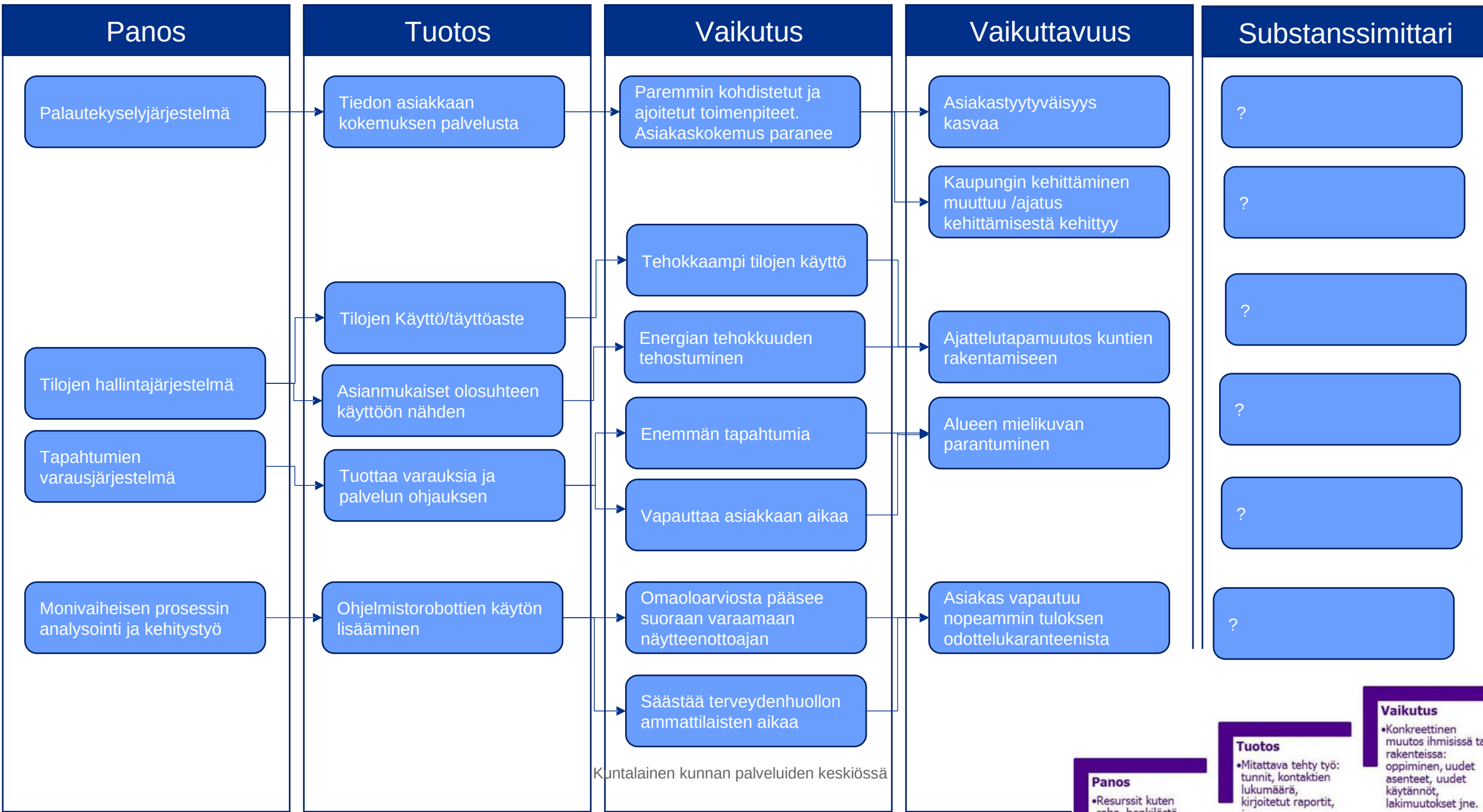
C. Digitalisointi

- Kustannukset

+ Hyödyt

- **Datan hyödyntäminen**
- **Kustannushyödyt julkishallinnolle ja asiakkaille**
- **Palveluiden paraneminen**

Palveluiden paraneminen mitataan substanssimittareilla (KUVA, Kouluterveyskysely, jne.) > digitalisoinnin yhteys vaikuttavuuteen

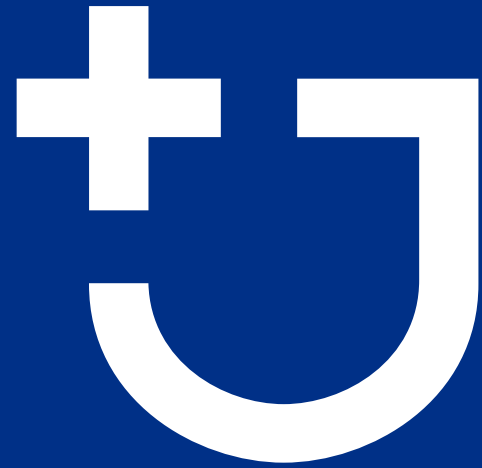


Kuntalainen kunnan palveluiden keskiössä

Panos
•Resurssit kuten raha, henkilöstö, osaaminen,

Tuotos
•Mittava tehty työ: tunnit, kontaktien lukumäärä, kirjoitetut raportit, jne.

Vaikutus
•Konkreettinen muutos ihmisissä tai rakenteissa: oppiminen, uudet asenteet, uudet käytännöt, lakimuutokset jne.
Opiskelija osaa



Kiitos!