

Naantalin kaupunki

Tietohallintostrategian päivitys

2019- 2021



Naantali

Sisällys

1. Taustaa	2
2. Tietohallintotoiminnan strategiset painopistealueet 2019 – 2021	2
3. Tietohallinnon tehtävät Naantalissa	3
4. Tietohallinnon nykytila-arvio	4
5. Tietohallinto-organisaation ohjaaminen	6

1. Taustaa

Edellinen tietohallintostrategia laadittiin 2017 varsin merkittävästi muuttuneessa tilanteessa, kun tietohallinnollinen yhteistyö Raision kaupungin kanssa oli päätetty lopettaa vuoden 2016 loppuun.

Vuoden 2016 jälkimmäisellä ja 2017 ensimmäisellä puoliskolla tietohallinto organisoitui omana yksikkönään aiempaa yhteistyömallia vastaavalla tavalla ja roolien mukainen toimintamalli on siitä eteenpäin edelleen syventynyt ja selkeytynyt. Kuten aiemminkin, on keskeinen tietohallinnon toimintatapa ollut kahden toisiaan tukevan sisäisen yksikön yhteistyö siten, että

- kehittämisen tukiyksikkö painottaa tekemisessään hallintokuntien toiminnan tukemista ja toisaalta
- palvelutuotannon yksikkö tuottaa laadukkaita perusinfrastruktuuriin liittyviä tukipalveluita
- työntekijä voi kuitenkin toimia molemmissa yksiköissä omilla rooleillaan

Toimintaympäristössä on tapahtunut ulkoisia muutoksia lisääntyvän digitalisaatiovaateen, tietosuoja- ja tietoturva vaatimusten sekä pilveytymiseen liittyvän kehityksen kautta.

Tietohallinto-organisaation sisälläkin on tapahtunut jonkin verran henkilöstömuutoksia.

Tietohallinnon strategista toimintaa ohjaa tietysti kaupunkistrategia ja sen päivittyessä myös tietohallintostrategiaa on syytä aina päivittää. Tämänkertainen strategiapäivitys ei tuo tietohallintostrategian tavoitteisiin ja painopistealueisiin sinänsä merkittäviä muutoksia mutta lähtötilanne tavoitteiden saavuttamiselle on aiempaa valoisampi. Strategiasta on poistettu Sote-ratkaisua koskeva osuus.

2. Tietohallintotoiminnan strategiset painopistealueet 2019 – 2021

Strateginen toiminta on pitkäjänteistä ja siksin painopistealueissa ei sinänsä ole alkuperäisen strategiakauden loppuajana nähtävissä suurempia muutoksia. Sisällöllisesti kuitenkin erityisesti keinoja on mietitty uudestaan ja tarkennettu.

2.1 Sähköisen asioinnin tukeminen ja prosessien sujuvoittaminen

Tavoitteena on viedä kaikkea soveltuvaa asiointia sähköiseen suuntaan siten, että Naantalin kaupungin palvelut tavoittaa aika- ja paikkariippumattomasti mahdollisimman joustavasti. Toteutuskeinoina käytämme:

- Haetaan ratkaisuja, joilla asiointia voidaan yksinkertaistaa tietoturvallisuus vahvan tunnistautumisen kautta varmistaen
- Tietojen vaihtoa asiakkaan ja kaupunkiorganisaation välillä pyritään automatisoimaan ja siten nopeuttamaan aina kun se on mahdollista
- Toteutetaan sähköisiä ajanvarauspalveluita, verkkokauppaa, sähköisiä lomakkeita ja muita asiointikanavia palvelualojen tarpeita vastaavasti
- Tuetaan asiakkaan kommunikointia suoraan taustajärjestelmien kanssa mahdollisimman pitkälle

- Seuraamme kansallista sekä seudullista kehitystä ja tuemme asiointia helpottavien ratkaisujen käyttöönottoa

2.2 Tietohallinnon operatiivisen toiminnan laadullinen kehittäminen

Tavoitteena on, että asiakkaamme saavat joustavia, nopeita sekä erityisesti luotettavia palveluita. Tässä tarkoituksessa keinoina toimivat:

- Palvelutuotannon prosessien tehostaminen ja helppo kohdattavuus
- Keskeisen palvelutuotantoon liittyvän tiedon helposti löydettäväksi tuominen
- Viestintämme kehittäminen
- Ongelmatilanteisiin reagoinnin nopeuttaminen ja toipumisajan lyhentäminen
- Toimintamme jatkuvuuden hallinnan turvaaminen osaamista hajauttaen

2.3 Palvelualojen kehittämistoiminnan tukeminen

Tavoite on, että palvelualat kokevat tietohallinnon kehittämisyksikön toiminnan mielekkäänä ja toimintaa helpottavana yhteistyön välineenä. Keinoina käytämme:

- Palvelualavastuullisten IT-suunnittelijoiden resurssoinnin riittävyys varmistetaan
- IT-suunnittelijoiden roolia kehittämistoiminnassa pyritään vahvistamaan ja toimialaosaamista lisäämään tarvittaessa
- Otamme käyttöön kehittämistyötä ohjaavan suunnittelumallin ja vuosikellon mukaisen toiminnan sekä viestimme nämä periaatteet selkeästi palvelualoille
- Keskitymme kokonaisuuksien hallintaan, mikä johtaa prosessien parempaan toimivuuteen

3. Tietohallinnon tehtävät Naantalissa

Tietohallinnon perustehtävä on koko tietoteknisen infrastruktuurin tietojen ja sähköisten palveluiden taloudellinen ja tehokas tuottaminen turvaten helppokäyttöisyys, tietoturvasuus ja tietojen muuntumattomuus. Tukitoimintona tietohallinto näiden palveluiden avulla tukee asiakaspalveluita sekä muita sisäisiä tukipalveluita tuottavia toimialoja onnistumaan tehtävässään. Tietohallinto toimii tiiviissä yhteistyössä kaupungin johdon ja toimialojen kanssa. Tietohallintostrategian yhtenä keskeisenä tehtävänä on linjata tietohallinnon rooli kaupungin ydintoimintojen kehittämisessä sekä varmistaa tietohallinnon ja ylimmän johdon sekä toimialajohtojen riittävä ja tuloksellinen yhteistyö. Toisaalta strategian tarkoitus on varmistaa peruspalveluiden riittävän nopeaan, laadukkaaseen ja kustannustehokkaaseen toimitukseen liittyvä toimintamalli.

Tässä tarkoituksessa tietohallinnon kehitysyksikön tehtäviä ovat

- Tietojenkäsittelyn huomiointi kaikessa kaupungin palvelutuotannossa siten, että turha monikertainen työ vältetään
- Tietotekninen ratkaisusuunnittelu ja kehittämisprojektien ohjaus kokonaisarkkitehtuuri huomioiden

- Perustietotekniikkapalveluiden (perusinfrastruktuuri) suunnittelu, hankinta, hallinta ja ohjaus
- Tietotekniikkaan liittyvien sopimusten hallinta ja toimittajayhteistyö
- Tietoriskien hallinta (tietoturva ja tietosuoja, tekniset riskit)
- Tietotekniikan hyödyntämisen tai hyödyntämättä jättämisen kokonaistaloudellisten vaikutusten arviointi ja esilletuonti

Tietohallinnon peruspalvelutuotannon tehtäviä ovat

- ServiceDesk ja käyttäjähallintapalvelut
- Työasema- ja oheislaittepalvelut (tilaus, asennus, ylläpito), mobiililaitteiden hallinta
- Tietoliikenneverkot ja tietoliikenneyhteydet, mobiililiikenne
- Tekniset tietoturvapalvelut
- Palvelin- ja kapasiteettipalveluiden järjestäminen
- Toimisto-ohjelmistojen perustuki
- Ohjelmisto- ja järjestelmätoimituksiin osallistuminen

4. Tietohallinnon nykytila-arvio

Tietohallinnon nykytilannetta arvioitiin edellisen strategiatyön osana tietohallintostrategian kehitysprosessia. Arvio silloisesta tilanteesta on kuvattu oheisessa SWOT-analyysissä (S=vahvuudet, W=heikkoudet, O=mahdollisuudet ja T=uhat) ja alla on kuvattu parin vuoden aikana tapahtunutta muutosta

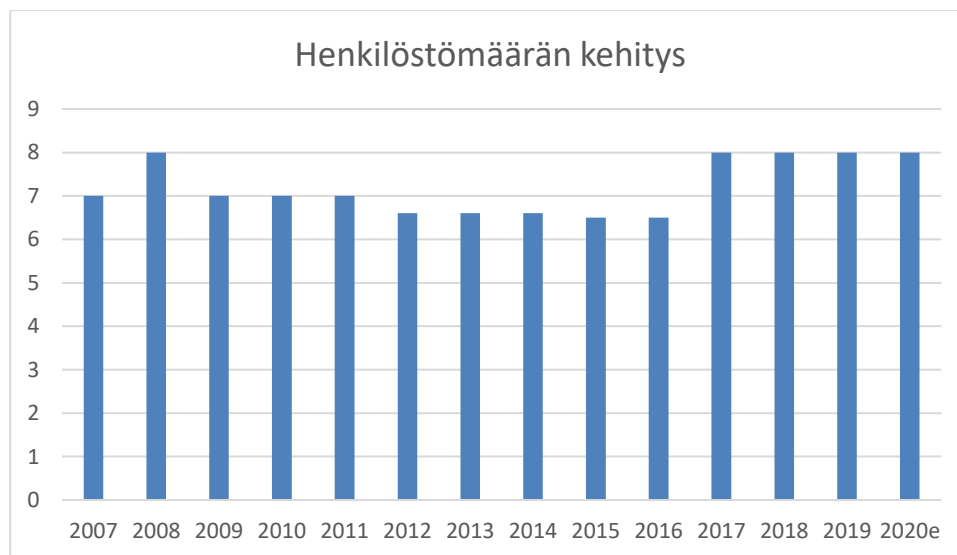
2019

Vahvuudet • Palveluotannon toteutus on mitatusti* hyvää tasoa • Sisäinen roolitus on selkeää ja keskimääräinen henkilöstön osaamistaso on noussut • Toiminta on suhteellisen vakioitua • Tietohallinnon kehitysyksikkö toimii ja kykenemme näin parempaan palvelualueiden toiminnan kehittämisen tukemiseen	Heikkoudet • Tarvittava tekninen osaaminen oman tuotannon varmistamiseksi on osin vajavaista, kouluttautumiselle ei tunnu jäävän riittävästi aikaa • Projektitoiminta vaatii vielä kehittämistä
Mahdollisuudet • Toimialoilla on mahdollisuus saada oman toimintansa kehittämiseen tukea • Kustannustehokkuus voi lisääntyä (organisaatio) • Verkostoitumisen ja oikein kohdennettujen palveluostojen avulla on saatavissa selkeitä toiminnallisia sekä taloudellisia hyötyjä • Palveluprosesseja on mahdollista tehostaa digitalisaation avulla • Mahdollisuus siirtyä reaktiivisesta toiminnasta proaktiiviseen hyödyntämällä resursseja oikein	Uhat • Toimintaympäristö on laaja suhteessa järkevään määrään sisäisiä resursseja. Toiminta on siksi perusteiltaan haavoittumisherkkää • Muutoksia toimintaympäristössä tapahtuu alati – mm. lakiin perustuvat velvoitteet kiristyvät koko ajan • SoTe-ratkaisun mahdollinen pikainen eteneminen vaikuttaa resurssointiin

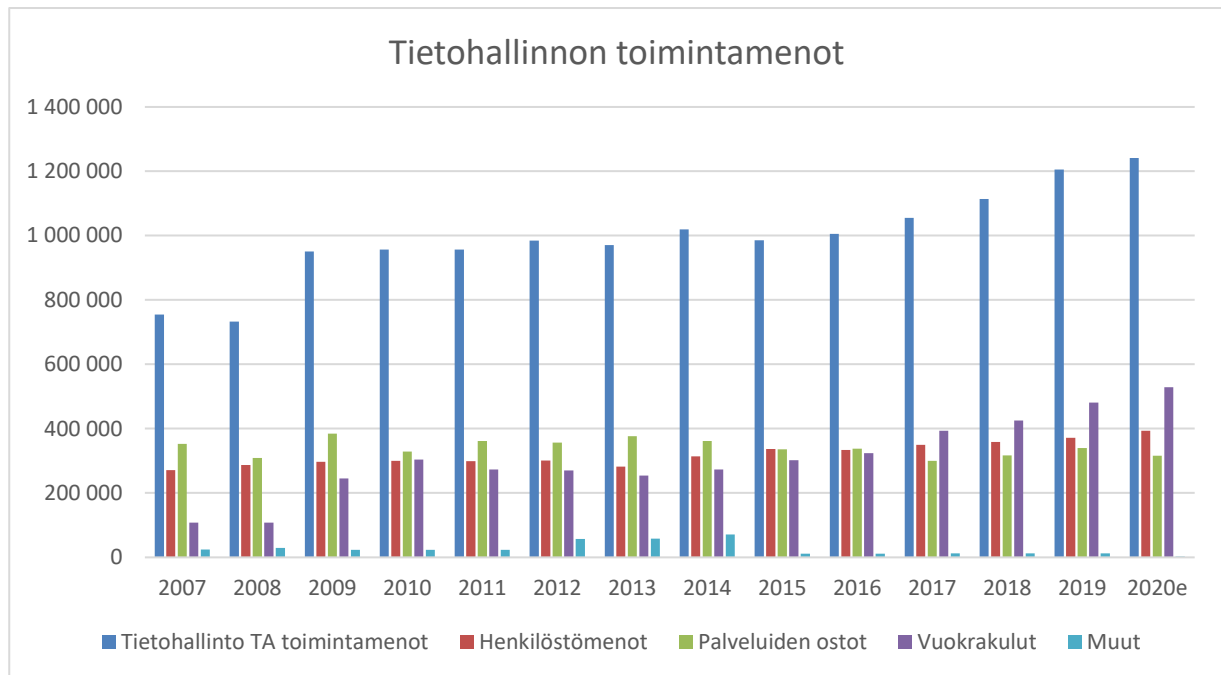
*) Tietohallinnon palveluiden tuottamisen laatua on havainnoitu tammikuussa 2019 toteutetulla asiakaskyselyllä

Toiminnan laatutasoa on parin kuluneen strategiavuoden aikana kyetty nostamaan mutta erityisesti kouluttautumisen kautta tuleva osaaminen laahaa jossain määrin jäljessä. Tietohallinnon toimintaa tukevien työkalujen käyttöönotto on parantanut prosessien laatua mutta työstettävää riittää edelleen runsaasti. Kehitysyksikön toiminta on löytämässä oikean lähestymistavan ja yleinen ymmärrys tavoitilasta koko organisaation sisällä on myös yhdenmukaistumassa.

Tietohallinnon henkilöstömäärä on nykyään 7 vakituista sekä yksi määräaikainen työntekijä. Lisäksi tietohallinto on aktiivisesti käyttänyt erityisesti parina viime vuonna harjoittelijoita, oppisopimuskoulutettavia ja työllistettyjä (1-2 henkilöä kerrallaan). Henkilöstömäärän lisääminen ei välttämättä ole ainakaan pysyvä ratkaisu toiminnan laatua kehitettäessä. Siksi painopiste on ollut ja tulee edelleen olemaan roolien mukaisessa ja hyvin prosessoidussa toiminnassa, automaation lisäämistä unohtamatta.



Ohessa on vielä kuvattu tietohallinnon toimintamenojen kehitystä 2007 vuodesta eteenpäin. 2009 vuoden ”loikkaa” selittää kuntaliitos. Muutoin voi sanoa, että vuokratuluisissa on tapahtunut tasaista kasvua (sisältää pääsääntöisesti työasema- ja lisenssihankintoja) ja palveluiden ostoja on jopa vähennetty. Samaan aikaan henkilöstömenot ovat olleet erittäin maltillisessa muutoksessa. On hyvä huomata, että nämä toimintamenot eivät ole koko totuus kaupungin IT-menoista, sillä vuosittain palvelualat sekä investoivat, että maksavat järjestelmistä lisenssimenoja.



5. Tietohallinto-organisaation ohjaaminen

Naantalin kaupungissa tietohallinnon toimintaa ohjataan matriisiorganisaation lisäksi muutamien ryhmien toimesta. Ohessa niiden lyhyt esittely ja rooli ohjaustoiminnassa

5.1 IT-ohjausryhmä

Ryhmän tehtävä on yhteisten monitoimialaisten kehittämishankkeiden käsittely ja kehitystoimenpiteiden seuranta sekä raportointi KJ:n johtoryhmälle. IT-ohjausryhmä on monitoimialainen ja kaupunginjohtajan nimeämä. Konkreettisina toimina tämä ohjausryhmä mm. käsittelee, kommentoi ja seuraa tietohallinnon toimenpidesuunnitelmia ja riskienhallintaa.

5.2 Hallintopalveluiden johtoryhmä

Tietohallinto on tukipalveluna osa hallintopalveluita ja toimii siten kiinteässä yhteistyössä muiden tukipalveluiden kanssa. Hallintopalveluiden johtoryhmän tarkoitus on säännöllisesti keskustella operatiivista ja projektimaisista toteutuksista yhdessä, jotta toiminnan kehittäminen olisi mahdollisimman yhtenäistä (vrt. tukitoimintokohtainen asioiden edistäminen siiloutuneesti).

5.3 Palvelualojen johtoryhmät

Tietohallinto käy vuosikellonsa mukaisesti muutamia kertoja vuodessa hanke- ja toimintatapakeskusteluita palvelualojen johtoryhmien kanssa. Tavoitteena on käydä läpi hankkeita, niiden etenemistä, priorisointia sekä muita asiaan liittyviä tekijöitä.

6. Strategian toimeenpano ja seuranta

Tietohallintostrategiaa toteutetaan ja ylläpidetään toimenpidesuunnitelman avulla. Tämän strategian liitemateriaaleina on loppuvuotta 2019 ja vuotta 2020 koskeva toimenpidesuunnitelma. Lähtötietoja kehittämiskohteista ja jo käynnissä olevista kehittämistoimenpiteistä on kerätty toimialoittain strategian laatimiseen liittyen. Toimenpidesuunnitelman taloudelliset resurssit on päätetty tai päätetään erikseen talousarviossa ja taloussuunnitelmassa. Strategian ja toimenpidesuunnitelman toimeenpanosta raportoidaan osana kaupunkien toiminnan ja talouden raportointia sekä lisäksi tilinpäätöksessä.