



**Tietotekniikkaohjelman toteutumisen  
seuranta ja mittaaminen**

**TTO-raportti**  
**2012-2014**



# Tietotekniikkaohjelman toimeenpanon raportointi

- Toteutuksessa noudatetut periaatteet
  - Mittaaminen mahdollistaa tietotekniikkaohjelman etenemisen ja tavoitteiden täyttymisen seurannan
  - Mittaristo johdettu Tietotekniikkaohjelmasta 2012-2014
  - On pyritty keräämään vain ohjauksen ja TTO:n toteuttamisen kannalta merkityksellistä tietoa
  - Mikäli tieto on saatavilla keskitetysti, sitä ei ole kerätty hallintokunnilta
  - Mittaristoa kehitetään tarpeiden ja saadun palautteen pohjalta
  - Tulosten kommunikointi ja hyödyntäminen kaksisuuntaista
  - Esitetyt tulokset ovat lähtötasoja osassa mittareista, seurantaa kehitetään ennakkoinnin ja tehokkaamman johtamisen apuvälineeksi



# Seurannan tasot

- Kaupunki-taso
  - Hankkeet/kaupunkitasoiset prosessit/ulkoiset toimijat
    - Kaupunkitasoiset mittarit
      - Tiedonkeruu keskitetysti (Titek)
- Hallintokunta-taso (virastot/liikelaitokset)
  - Hallintokuntien raportointivastuu noin 50% seurattavista mittareista
    - Hallintokuntatasoiset mittarit
      - Osa tiedoista keskitetysti palveluntuottajilta
      - Osa kyselyllä hallintokunnista



# Raportin sisältö (TTO-raportti 2012-2014)

Tiedon tuottaminen: H = hallintokunta, K = keskitetysti

## Perustiedot

Hallintokunta ja raportoija

## Osallistaminen ja vuorovaikutus

- Avoin data (K)
- Avoin data (aineistojen tyyppi) (K)
- Avoin data (Tieken avaamien datojen lähdeaineistot) (K)
- Sosiaalisen median hyödyntäminen (H)
- Esteettömyystietojen saatavuus (K)
- Sähköinen asiointi
  - (palveluiden kypsyystason jakautuminen) (K+H)
- Sähköinen asiointi (palvelut) (K+H)
- Sähköinen asiointi (rekisteröityneet asiakkaat) (K)
- Palautejärjestelmän palautteiden määrät (K)
- Kerro kartalla –palaute määrät
  - (hallintolähtöiset palautekyselyt) (K)

## Tuottavuus ja vaikuttavuus

- Sähköinen pikaviestintä
  - (tavoitettavuus- ja verkkokokoustyökalu) (K)
- Sähköiset työtilat (Helmi-työryhmätilat) (K)

## IT-tehokkuus ja osaaminen

- Toimialasovellusten elinkaaritiedot (K+H)
- ICT-hankeohjelma (hankkeiden eteneminen) (K+H)
- ICT-hankeohjelma (hankkeiden arviointi) (H)
- Päätelaitteet (tietokoneet) (H)
- Henkilöstön työvälineet (puhelimet) (H)
- Päätelaitteiden jakautuminen tyypeittäin (H)
- Liikkuvan työn mahdollisuus (K)
- ICT-henkilöstö (H)

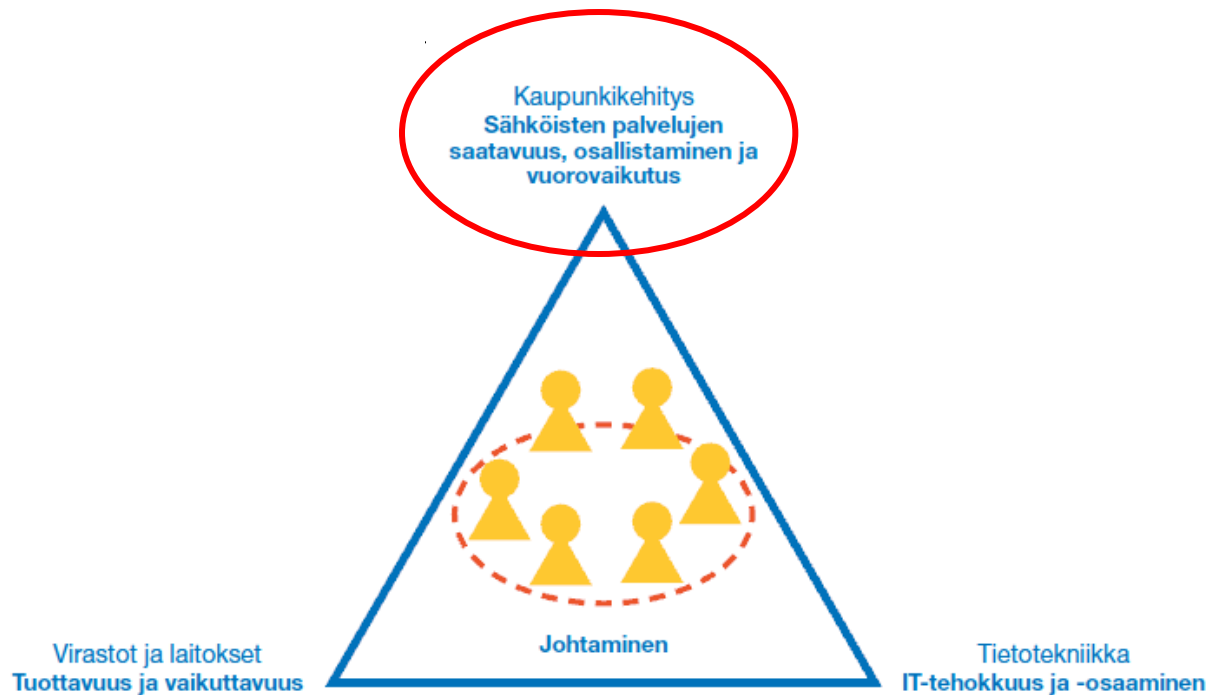


# Perustiedot

- Tarkastelussa ovat mukana Helsingin kaupungin virastot (27) ja liikelaitokset (6)
  - TTO-raportissa 2012-2014 on tarkastelussa vuoden 2014 organisaatiot
  - Aiempien vuosien tiedot on yhdistetty Halken, Heken ja Tasken osalta Kansliaksi
- ICT-vastuuhenkilöt
  - Virastopäälliköiden vahvistamat vastuuhenkilöt vastaavat raportoinnista hallintokuntansa osalta
- Tiedonkeruu
  - Tietotekniikkayksikkö toteuttaa tiedonkeruun tietotekniikkaohjelman koordinoitiryhmän toimeksiannosta vähintään kerran vuodessa, enintään neljä kertaa vuodessa



# Osallistaminen ja vuorovaikutus





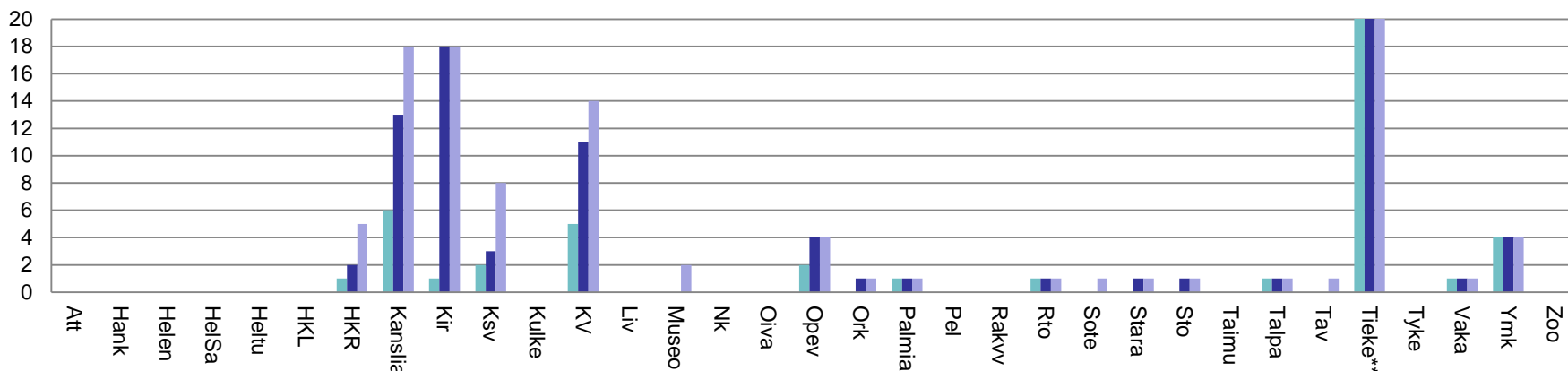
# Avoin data

Lähde: HRI (tilanne: 31.12.2014)

Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2012 **505/979 (53%)**  
 Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2013 **565/1053 (54%)**  
 Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2014 **623/1131 (55%)**

## Avoin data

■ Avatut datat 31.12.2012 (kpl) ■ Avatut datat 31.12.2013 (kpl) ■ Avatut datat 31.12.2014 (kpl)



	Att	Hank	Helen	Helsa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oliva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke**	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Avatut datat (kpl) 31.12.2012	0	0	0	0	0	0	1	6	1	2	0	5	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	480	0	1	4	0	505
Avatut datat (kpl) 31.12.2013	0	0	0	0	0	0	2	13	18	3	0	11	0	0	0	0	4	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	503	0	1	4	0	565
Avatut datat (kpl) 31.12.2014	0	0	0	0	0	0	5	18	18	8	0	14	0	2	0	0	4	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	541	0	1	4	0	623

\*\* Huom. Tieken pylväs katkaistu

\* Tieke avasi HRI-projektin alussa satoja erillisiä pieniä tilastoja Helsingin tilastollisesta vuosikirjasta



# Avoim data (aineistojen tyyppi)

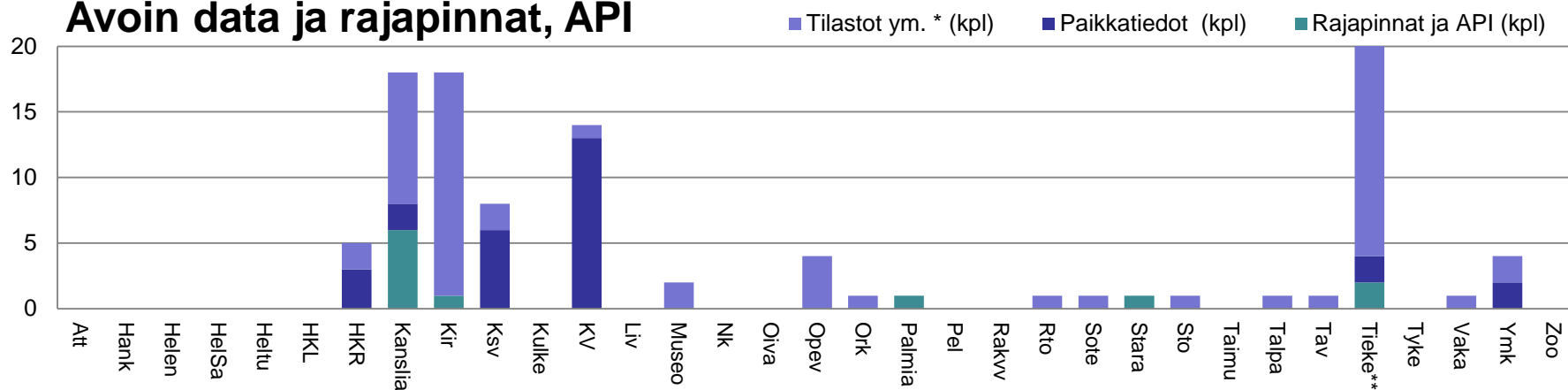
Lähde: HRI (tilanne: 31.12.2014)

Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2012 **505/979 (53%)**

Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2013 **565/1053 (54%)**

Helsingin kaupungin osuus kaikesta HRI:n kautta avatusta datasta 31.12.2014 **623/1131 (55%)**

## Avoim data ja rajapinnat, API



	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	Nk	Oiva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke**	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Avatut datat yhteensä (kpl)	0	0	0	0	0	0	5	18	18	8	0	14	0	2	0	0	4	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	541	0	1	4	0	623
Tilastot ym* (kpl)	0	0	0	0	0	0	2	10	17	2	0	1	0	2	0	0	4	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	537	0	1	2	0	584
Paikkatiedot (kpl)	0	0	0	0	0	0	3	2	0	6	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	28
Rajapinnat (kpl)	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11

\* Muita aineistoja ovat mm. mallinnukset ja talousdata

\*\* Huom. Tieken pylvä on katkaistu, Tieke avasi HRI-projektin alussa satoja erillisiä pieniä tilastoja Helsingin tilastollisesta vuosikirjasta

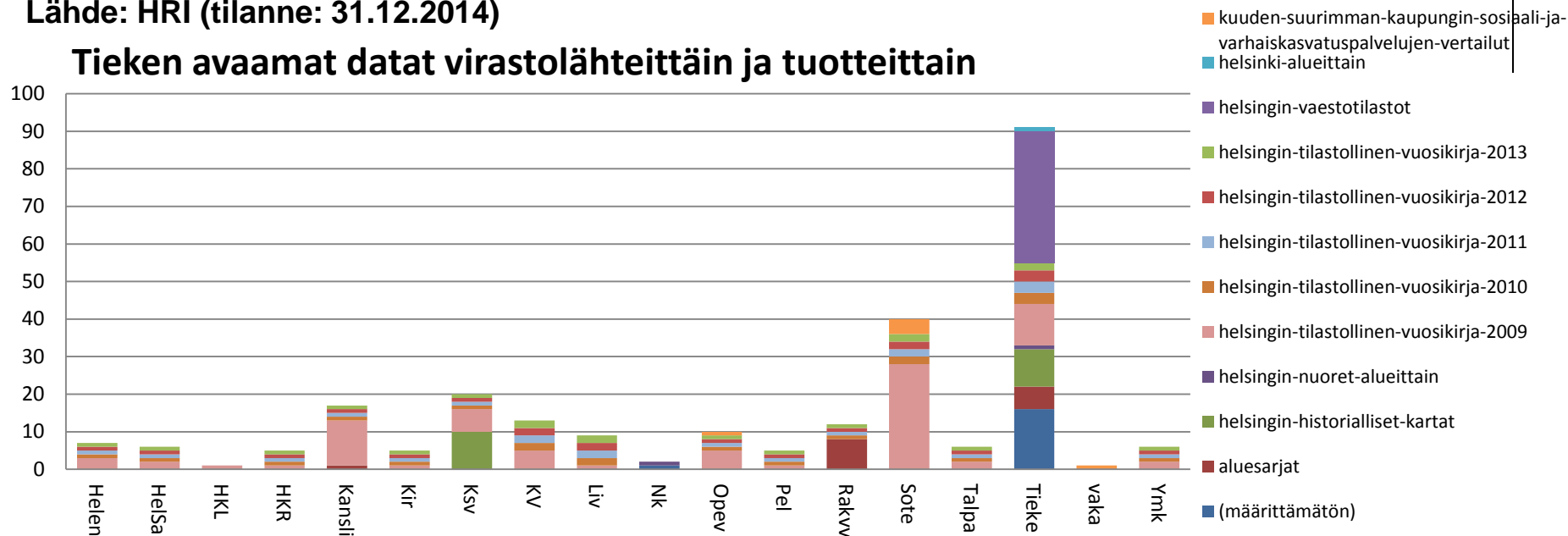




# Avoim data (Tieken avaamien datojen lähdeaineistot)

Lähde: HRI (tilanne: 31.12.2014)

## Tieken avaamat datat virastolähteittäin ja tuotteittain



	Helen	Helsa	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kv	Liv	NK	Opev	Pel	Rakvv	Sote	Talpa	Tieke	Vaka	Ymk	Yhteensä
Lähteet virastoittain Tieken avaamissa data-aineistoissa (kpl)	7	6	1	5	17	5	20	13	9	2	10	5	12	40	6	91	1	6	256

\* Tilastoinnissa mukana vain Helsingin kaupungin virastot/liikelaitokset, tilaston ulkopuolelle on jätetty ulkoiset toimijat kuten Tilastokeskus, ministeriöt, valtio, muiden maiden tilastokeskukset yms.

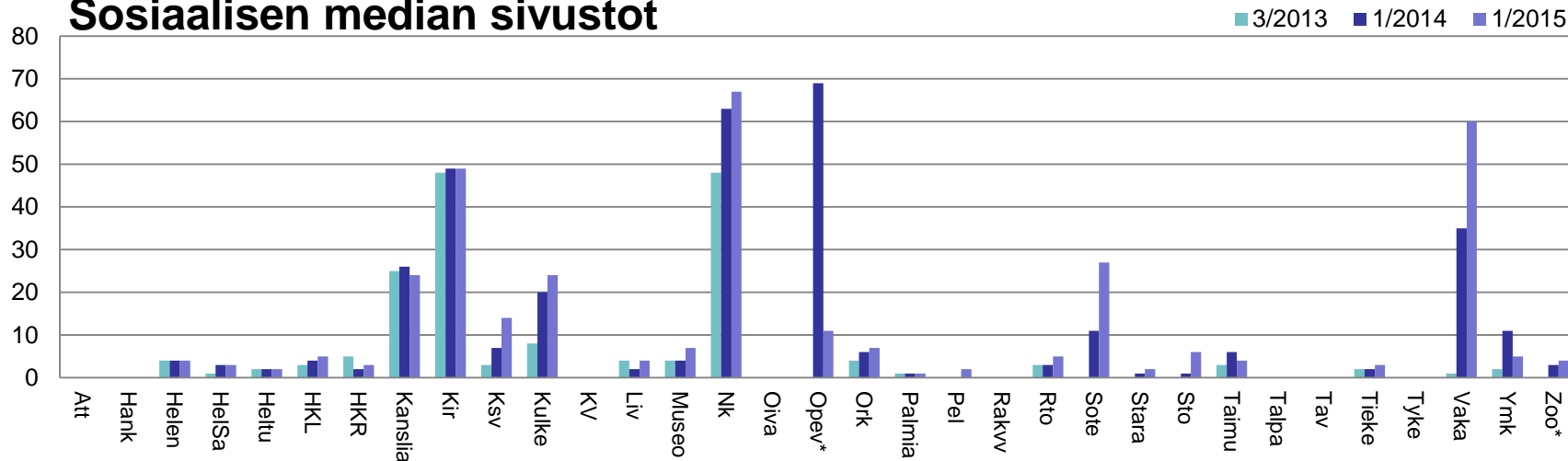


# Sosiaalisen median hyödyntäminen

Lähde: Kysely, hallintokunnat (hel.fi/some) (tilanne: tammikuu 2015)

Jokaisella kirjastolla ja nuorisotalolla on oma facebook-sivusto

## Sosiaalisen median sivustot



	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	Nk	Oiva	Opev*	Ork	Palmia	Pel	Rakvv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo*	Yhteensä
3/2013	0	0	4	1	2	3	5	25	48	3	8	0	4	4	48	0		4	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	2	0	1	2		171
1/2014	0	0	4	3	2	4	2	26	49	7	20	0	2	4	63	0	69	6	1	0	0	3	11	1	1	6	0	0	2	0	35	11	3	335
1/2015	0	0	4	3	2	5	3	24	49	14	24	0	4	7	67	0	11	7	1	2	0	5	27	2	6	4	0	0	3	0	60	5	4	343

\* Opev:n ja Zoon raporttitietoa 3/2013 ei ole saatavilla

\*\* Opev:n kaikkia sosiaalisen median sivustoja ja profileja ei ole listattuna hel.fi/some-sivustolle, listaamattomat sivustot ovat mukana 1/2014 määrässä.



# Esteettömyystietojen saatavuus

- Kaupunginhallitus teki päätöksen 17.5.2010 palvelujen saavutettavuudesta.
  - Saavutettavuustieto tarkoittaa:
    - Palvelujen sijaintia
    - Palvelujen yhteystietoja
    - Liikenneyhteyksiä
    - Toimipisteen esteettömyystietoja
- Toimipisteet itse vastaavat esteettömyyssovelluksen kautta esteettömyyskysymyksiin.
- Toimipisteet voivat ylläpitää esteettömyystietoja intranetin palvelukartan kautta.
- Esteettömyystiedot näytetään Pääkaupunkiseudun palvelukartalla ja ovat avoimesti saatavilla.
- Esteettömyyssovelluksen kysymysten vastauksista on koostettu esteettömyyden puutetilasto.
- **Esteettömyystiedot ilmoitettu 56 % toimipisteistä (1019/1812) (tilanne 5.1.2015)**
- Lisätiedot esteettömyydestä ja sen raportoinnista Mirjam Heikkiseltä (Puh. 09 310 43975)

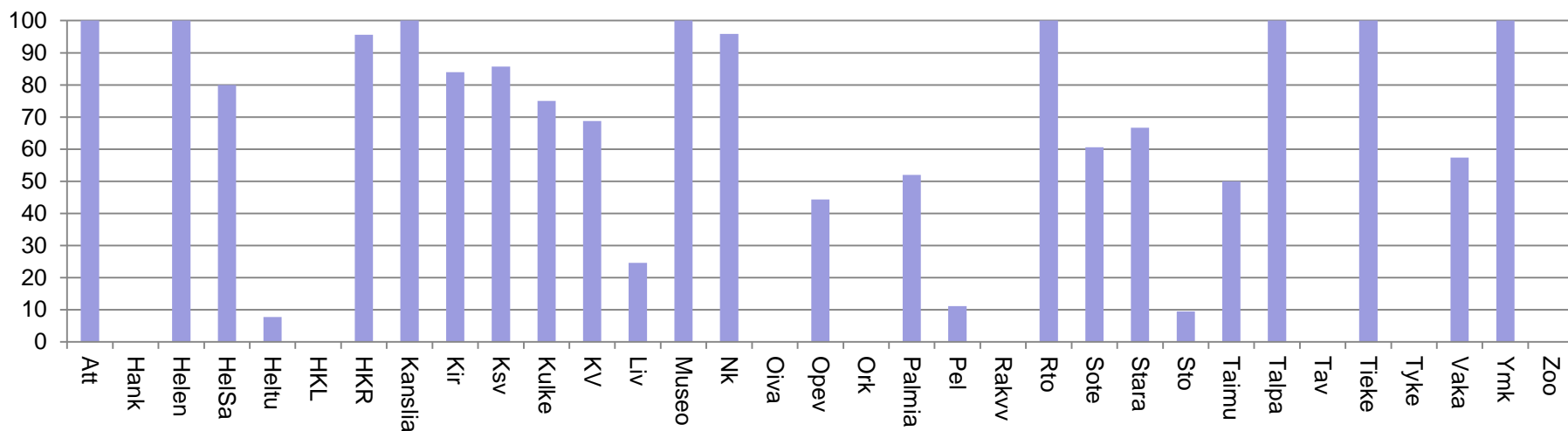


# Esteettömyystietojen saatavuus

Lähde: Esteettömyyssovellus, palvelukartta (tilanne: 5.1.2015)

## Esteettömyystietojen ylläpito

■ %-osuus arvioituista toimipisteistä



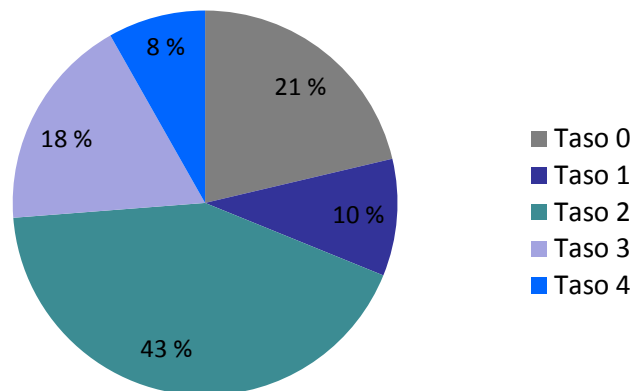
	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo
Vastausten kattavuus %	100	0	100	80	8	0	96	100	84	86	75	69	25	100	96	0	44	0	52	11	0	100	61	67	9	50	100	0	100	0	57	100	0
Arvioitavia toimipisteitä	2	4	2	5	13	4	46	30	50	21	8	16	110	8	73	1	300	1	52	9	4	2	553	6	74	4	6	1	4	1	394	7	1
Arvioitujen toimipisteiden lkm	2	0	2	4	1	0	44	30	42	18	6	11	27	8	70	0	133	0	27	1	0	2	335	4	7	2	6	0	4	0	226	7	0



# Sähköinen asiointi (palveluiden kypsyystason jakautuminen)

Lähde: Kysely, hallintokunnat (asiointi.hel.fi) (tilanne: tammikuu 2015)

## Sähköisten palveluiden kypsyystasot



**Taso 0:** Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/ palvelun kypsyystasoa ei ole arvioitu.

**Taso 1:** Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.

**Taso 2:** Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.

**Taso 3:** Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.

**Taso 4:** Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palma	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Yhteensä	0	0	0	0	1	0	5	4	0	0	4	7	4	0	6	0	7	0	0	2	1	0	12	0	1	0	1	0	0	0	2	4	0	61
Sähköisiä palveluita asiant.fi -portaalissa					1		2	3			4	7	4		6		5			2	1		11		1		1				2	4		54
Hankkeena/projektina							3	1									2						1											7

\*Tilastoinnissa mukana asiant.fi-portaalin palvelut, jotka ovat olleet käytössä tai jotka ovat olleet rakenteilla vuoden 2014 aikana



Taso 0: Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/kypsyyttä ei ole arvioitu  
Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.  
Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.  
Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.  
Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

## Sähköinen asiointi 1/5

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: asiointimäärät 31.12.2014)

Listattuja palveluita 61 kpl (Julkaistuja 54 kpl, hankkeena/projektina 7 kpl)

Sähköinen asiointi		Asiointi.hel.fi -sivustolla olevat sähköiset palvelut					
Viraston/ liikelaitoksen lyhenne	Palvelun nimi	Palvelun kypsyy (sähköistämisen aste) Tasot 0-4	Sähköiset asiointimäärät (asiointi.hel.fi)	Hakemukset/asioinnit muista kanavista yhteensä	Kaikki hakemukset/asioinnit yhteensä	Sähköisen asioinnin osuus	Lisätiedot palveluun/hakemuksiin
Heltu	Tilantarveilmoitus	2	8	1300	1308	1 %	
HKR	Pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimus	3	5340	6438	11778	45 %	
HKR	Terassilupahakemus	3	253	394	647	39 %	
HKR	Hakemus asukaspysäköintitunnuksen ajoneuvotietojen muutokseen	0	0		0		Ei julkaistu
HKR	Kaivuutyölupa	0	0		0		Ei julkaistu
HKR	Pysäköintitunnuksen haku	0	0		0		Ei julkaistu
Kanslia	Kaupunginkanslia, työllisyysavustushakemus	2	29	0	29	100 %	
Kanslia	Kaupunginhallitus, yleisavustushakemus	2	48	3	51	94 %	
Kanslia	Tapahtumailmoitus				0		
Kanslia	Vahinkoilmoitus	0			0		Hanke, ei vielä julkaistu
Kulke	Kulttuuritoimi, taide- ja kulttuurilaitosten toiminta-avustushakemus	2	208	16	224	93 %	
Kulke	Kulttuuritoimi, projektiavustushakemus	2	557	7	564	99 %	
Kulke	Kulttuuritoimi, taideapurahahakemus	2	309	0	309	100 %	
Kulke	Kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautuminen	4	401		401		



Taso 0: Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/kypsyyttä ei ole arvioitu  
Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.  
Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.  
Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.  
Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

## Sähköinen asiointi 2/5

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: asiointimäärät 31.12.2014)

Listattuja palveluita 61 kpl (Julkaistuja 54 kpl, hankkeena/projektina 7 kpl)

Sähköinen asiointi		Asiointi.hel.fi -sivustolla olevat sähköiset palvelut					
Viraston/ liikelaitoksen lyhenne	Palvelun nimi	Palvelun kypsyys (sähköistämisen aste) Tasot 0-4	Sähköiset asiointimäärät (asiointi.hel.fi)	Hakemukset/asioinnit muista kanavista yhteensä	Kaikki hakemukset/asioinnit yhteensä	Sähköisen asioinnin osuus	Lisätiedot palveluun/hakemuksiin
KV	Vuokra-asuntohaku	4	33058	22457	55515	60 %	
KV	Vuokratarjouslomake	1			0		Palvelu on poissa käytössä (kehityksessä) toistaiseksi
KV	Omakotitonttihakua	3	227	25	252	90 %	Palvelussa ei ole vuorovaikutusta.
KV	Asumisoikeusnumeron tarkastelu ja haku	4	1724	7713	9437	18 %	
KV	Ryhmäpientalotonttihakemus	3	0	0	0		Palvelussa ei ole vuorovaikutusta.
KV	Korjaus- ja energia-avustushakemus	1	0	49	49	0 %	Ei hakemuksia tätä kautta (sähköinen asiointi)
KV	Tilantarveilmoitus	1			0		Palvelu on poissa käytössä (kehityksessä) toistaiseksi
Liv	Liikuntatoimi, toiminta-avustushakemus	2	380	20	400	95 %	
Liv	Liikuntatoimi, tapahtuman avustushakemus	2	455	20	475	96 %	
Liv	Liikuntatoimi, laitos- ja säätiöavustukset	2	10	0	10	100 %	
Liv	Liikuntaviraston kurssi-ilmoittautuminen	3	5000	5000	10000	50 %	



Taso 0: Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/kypsyttää ei ole arvioitu  
Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.  
Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.  
Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.  
Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

## Sähköinen asiointi 3/5

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: asiointimäärät 31.12.2014)

Listattuja palveluita 61 kpl (Julkaistuja 54 kpl, hankkeena/projektina 7 kpl)

Sähköinen asiointi		Asiointi.hel.fi -sivustolla olevat sähköiset palvelut					
Viraston/ liikelaitoksen lyhenne	Palvelun nimi	Palvelun kypsyys (sähköistämisen aste) Tasot 0-4	Sähköiset asiointimäärät (asiointi.hel.fi)	Hakemukset/asioinnit muista kanavista yhteensä	Kaikki hakemukset/asioinnit yhteensä	Sähköisen asioinnin osuus	Lisätiedot palveluun/hakemuksiin
Nk	Nuorisotoimi, toiminta- ja palkkausavustushakemus	2	196	204	400	49 %	
Nk	Nuorisotoimi, toiminta- ja palkkausavustusennakkohakemus	2	76	20	96	79 %	
Nk	Nuorisotoimi, projektiavustushakemus	2	48	37	85	56 %	
Nk	Nuorisotoimi, kuljetusavustushakemus	2	57	0	57	100 %	
Nk	Nuorisotoimi, leiriavustushakemus	2	48	10	58	83 %	
Nk	Nuorisotoimi, leiriavustuksen ennakkohakemus	2	7	0	7	100 %	
Opev	Opetustoimi: toiminta-avustushakemus koululaisten iltapäivätoiminnan järjestäjille	2	44	2	46	96 %	
Opev	Opetustoimi, iltapäivätoiminnan maksuvapautuskompensaatiohakemus	2	470	50	520	90 %	
Opev	Opetustoimi, harkinnanvarainen lisäavustushakemus	2	23	40	63	37 %	
Opev	Opetustoimi, yleisavustushakemus	2	13	0	13	100 %	
Opev	Päätötodistusjäljennöksen tilaus	3	105	700	805	13 %	Tiedusteluja todistuksista, mitä ei opetusvirastossa ole, on noin 200
Opev	Erotuomarikorvaushakemus	0	0	10	10	0 %	Palvelu on vielä työn alla
Opev	Opetusviraston tutkimuslupahakemus	0	0	175	175	0 %	Palvelu on vielä työn alla





Taso 0: Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/kypsyyttä ei ole arvioitu  
Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.  
Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.  
Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.  
Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

## Sähköinen asiointi 4/5

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: asiointimäärät 31.12.2014)

Listattuja palveluita 61 kpl (Julkaistuja 54 kpl, hankkeena/projektina 7 kpl)

Sähköinen asiointi		Asiointi.hel.fi -sivustolla olevat sähköiset palvelut					
Viraston/ liikelaitoksen lyhenne	Palvelun nimi	Palvelun kypsyy (sähköistämisen aste) Tasot 0-4	Sähköiset asiointimäärät (asiointi.hel.fi)	Hakemukset/asioinnit muista kanavista yhteensä	Kaikki hakemukset/asioinnit yhteensä	Sähköisen asiointin osuus	Lisätiedot palveluun/hakemuksiin
Pel	Pelastustoimi, yleisavustushakemus	1	5	0	5	100 %	
Pel	Ilmoitus onnettomuusriskistä Helsingin kaupungin pelastuslaitokselle	1	19	0	19		Hakemuksia muista kanavista ei tilastoida.
Rakvv	Rakennuspiirustusten myyntipalvelu ARSKA	4	22120	3080	25200	88 %	Arskan kautta sähköisesti ladattujen tiedostojen lkm 88954 kpl
Sote	Sosiaali- ja terveystoimi: Yleisavustushakemus	3	239		239		
Sote	Paksusuolen täyhystystutkimusten palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	2	0		0		
Sote	Suun terveydenhuollon palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	2	15		15		
Sote	Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu	2	23732		23732		
Sote	Terveydenhuollon ajanvaraus	3			0		ei tilastotietoa
Sote	Terveydenhuollon asiakkaiden henkilötiedot	3			0		ei tilastotietoa
Sote	Opiskeluterveydenhuollon esitietolomake	2	1392		1392		Tilastotietojan saadaan koko lomakeportletista, ei yksittäisestä lomakkeesta. Lomakkeiden yht. määrä 1392



Taso 0: Palvelua rakennetaan/ei ole vielä julkaistu/kypsyttää ei ole arvioitu  
Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti.  
Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa.  
Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta.  
Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

## Sähköinen asiointi 5/5

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: asiointimäärät 31.12.2014)

Listattuja palveluita 61 kpl (Julkaistuja 54 kpl, hankkeena/projektina 7 kpl)

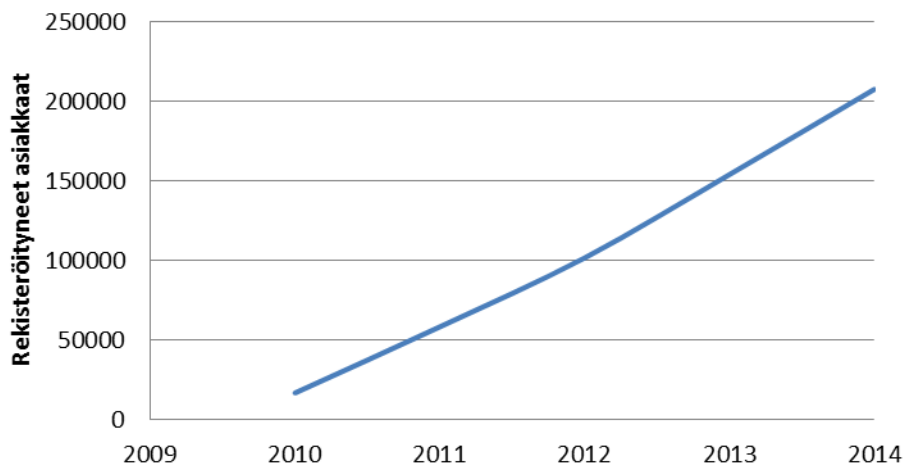
Sähköinen asiointi		Asiointi.hel.fi -sivustolla olevat sähköiset palvelut					
Viraston/ liikelaitoksen lyhenne	Palvelun nimi	Palvelun kypsyys (sähköistämisen aste) Tasot 0-4	Sähköiset asiointimäärät (asiointi.hel.fi)	Hakemukset/asioinnit muista kanavista yhteensä	Kaikki hakemukset/asioinnit yhteensä	Sähköisen asiointin osuus	Lisätiedot palveluun/hakemuksiin
Sote	Terveystietojärjestelmän viestipalvelut	3	241749		241749	100 %	sis. Sekä web että potilastietojärjestelmästä lähetetyt txt viestit
Sote	Toimeentulotuen hakemus	2	8410		8410		käyttöönotto 10/2014
Sote	eResepti uusiminen		0		0		otettiin käyttöön vasta 12.1.2015
Sote	Hammashoidon esitietolomake				0		ei ole tuotannollisessa käytössä vielä
Sote	Neuvolan esitietolomake	2	1392		1392		äitiysneuvolan esitietolomake. Lomakkeista saadaan kokonaismäärä. Yht. 1392
Sto	Suomenkielisen työväenopiston johtokunta, yleisavustushakemus	3	12	0	12	100 %	Avustusten käsittely sähköinen, maksatus ei.
Talpa	Koirailmoitus	1	783	670	1453	54 %	
Vaka	Varhaiskasvatustoimi, yleisavustushakemus	2	13		13		
Vaka	Päivähoitohakemus	4	10013	2109	12122	83 %	
Ymk	Ympäristötoimi, yleisavustushakemus				0		
Ymk	Meluilmoitus		27	198	225	12 %	
Ymk	Tilapäinen myynti-ilmoitus		483	1145	1628	30 %	
Ymk	Ilmoitus elintarvikehuoneistosta		345	520	865	40 %	



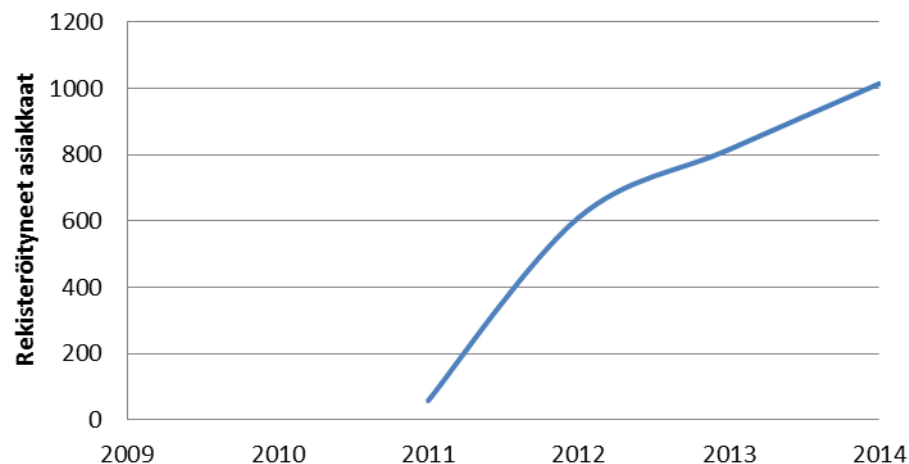
# Sähköinen asiointi (rekisteröityneet asiakkaat)

Lähde: asiointi.hel.fi (tilanne: 31.12.2014)

## Rekisteröityneet yksityisasiakkaat



## Rekisteröityneet yritykset/yhteisöt



Vuosi	2010	2011	2012	2013	2014
Rekisteröityneet yksityisasiakkaat (kpl)	16 940	58 500	101 796	154 194	207 729
Rekisteröityneet yritykset ja yhteisöt (kpl)	(Ei käytössä)	58	610	815	1 014

\* Rekisteröitynyt käyttäjä = asiointikansio

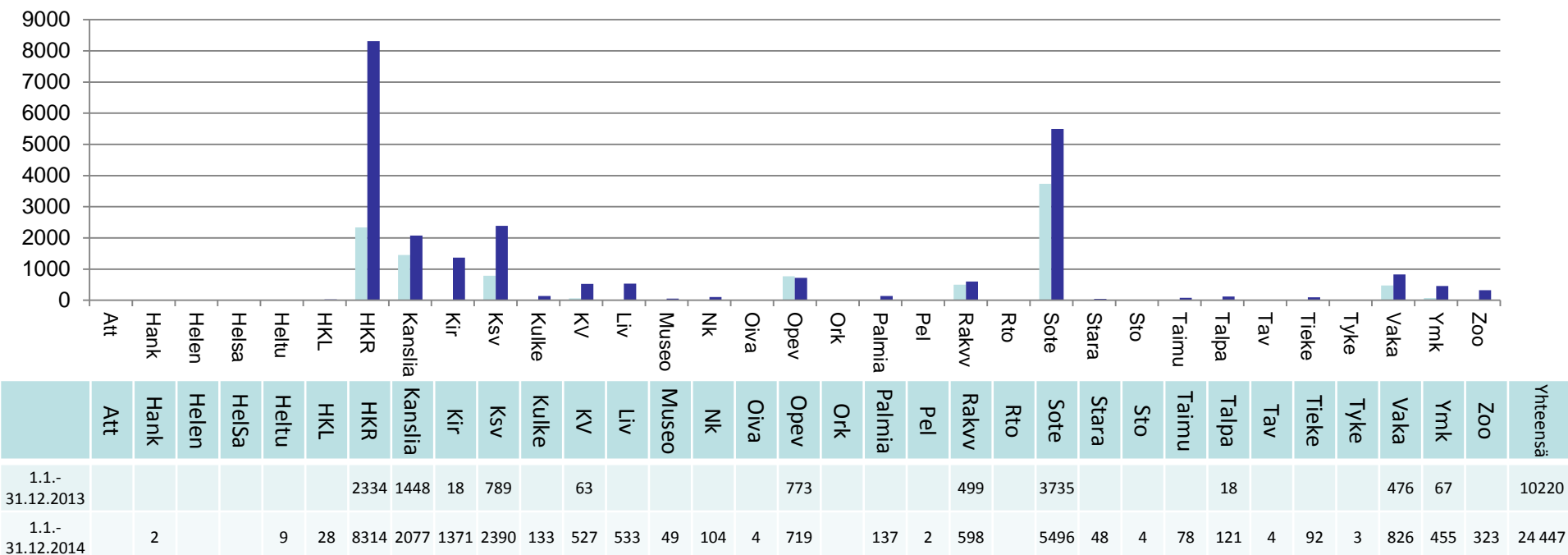


# Palautejärjestelmän palautteiden määrät

Lähde: Kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä (tilanne: 31.12.2014)

## Palaudemäärä

■ Käsitellyt palautteet (kpl) 1.1.-31.12.2013 ■ Käsitellyt palautteet (kpl) 1.1.-31.12.2014



\* Hallintokunnat ovat siirtyivät palautejärjestelmän käyttäjiksi vaiheittain. Palautejärjestelmä on otettu käyttöön kaikissa virastoissa ja liikelaitoksissa vuoden 2014 loppuun mennessä. (Vuoden 2015 alusta lukien yhtiöitetyt liikelaitokset on huomioitu palauteprosessissa soveltuvin osin.)

\* Käsitelty palaute on palaute, jolle on tehty jokin seuraavista toimenpiteistä: "Vastattu", "Merkitty käsitellyksi ilman vastausta", "Merkitty asiattomaksi" (pois lukien virastolta poissirretyt palautteet).

\* \* Saapuneet palautteet: "Kaikki organisaation työställe saapuneet palautteet" (Koko kaupungin saapuneet palautteet ajalla 1.1.-31.12.2014: 25 888 kpl)

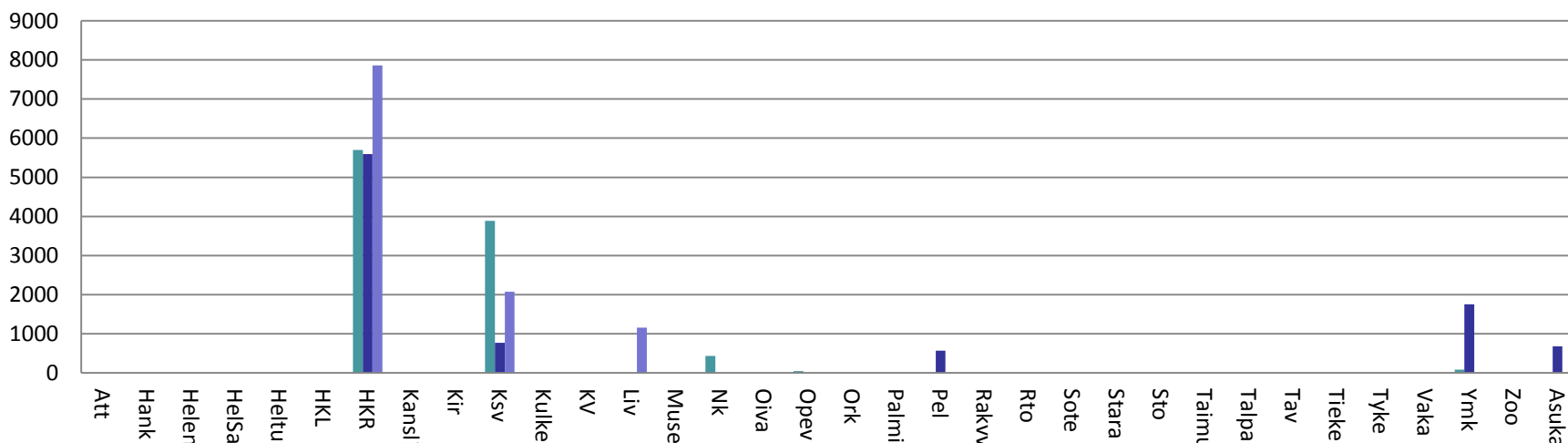


# Kerro kartalla –palautemäärät (hallintolähtöiset palautekyselyt)

Lähde: kerrokartalla.hel.fi (tilanne: 31.12.2014)

## Karttakommentit

■ Karttakommentit (kpl) 1.1.-31.12.2012 ■ Karttakommentit (kpl) 1.1.-31.12.2013 ■ Karttakommentit (kpl) 1.1.-31.12.2014



Yhteensä

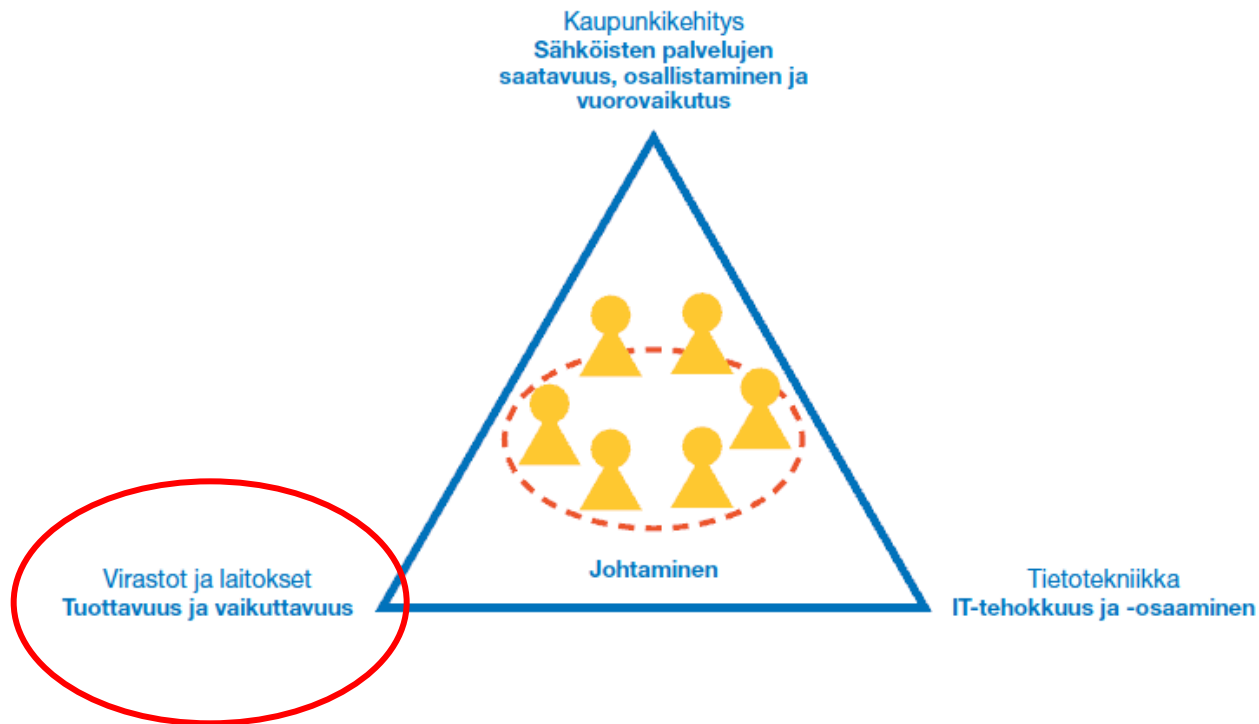
10 153  
9 356  
11 089

\*Palautteista on jätetty huomioimatta lumipalaute 2012 (HKR) (palautteenannossa käytössä eri toiminnallisuudet)

\*\*Asukas yhteisöt ovat voineet vuoden 2013 keväästä lähtien tehdä kyselyjä kaupungin toimintaan ja sen kehittämiseen liittyen



# Tuottavuus ja vaikuttavuus

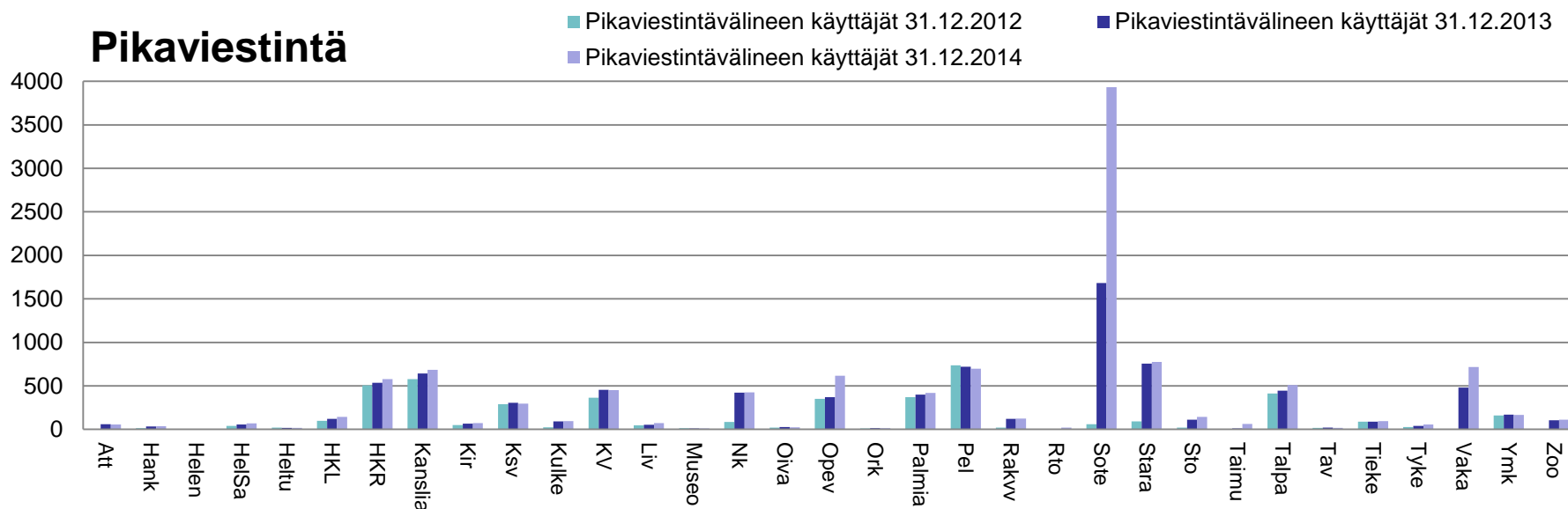




# Sähköinen pikaviestintä (tavoitettavuus- ja verkkokokoustyökalu)

Lähde: Käyttäjätilasto (tilanne: 31.12.2014)

## Pikaviestintä



\* Soten ja Vakan organisaatiomuutos viety järjestelmään ja raportointiin.

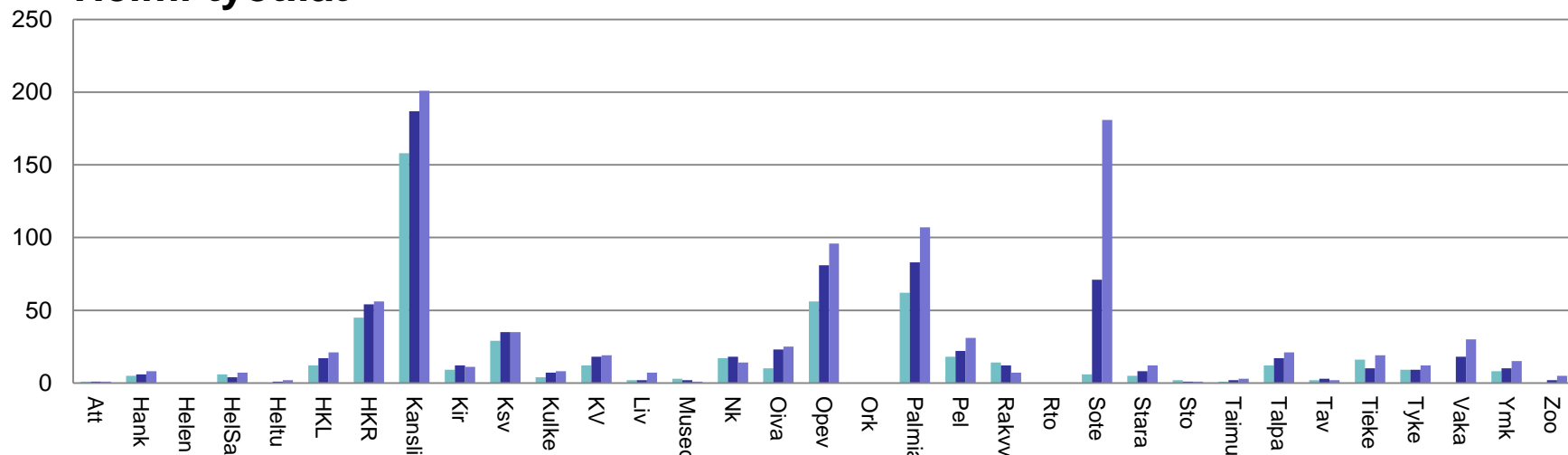


# Sähköiset työtilat (Helmi-työryhmätilat)

Lähde: Helmi-intra (tilanne: 2.1.2015)

## Helmi-työtilat

■ Helmi-työtilat (kpl) 22.1.2013 ■ Helmi-työtilat (kpl) 3.1.2014 ■ Helmi-työtilat (kpl) 2.1.2015



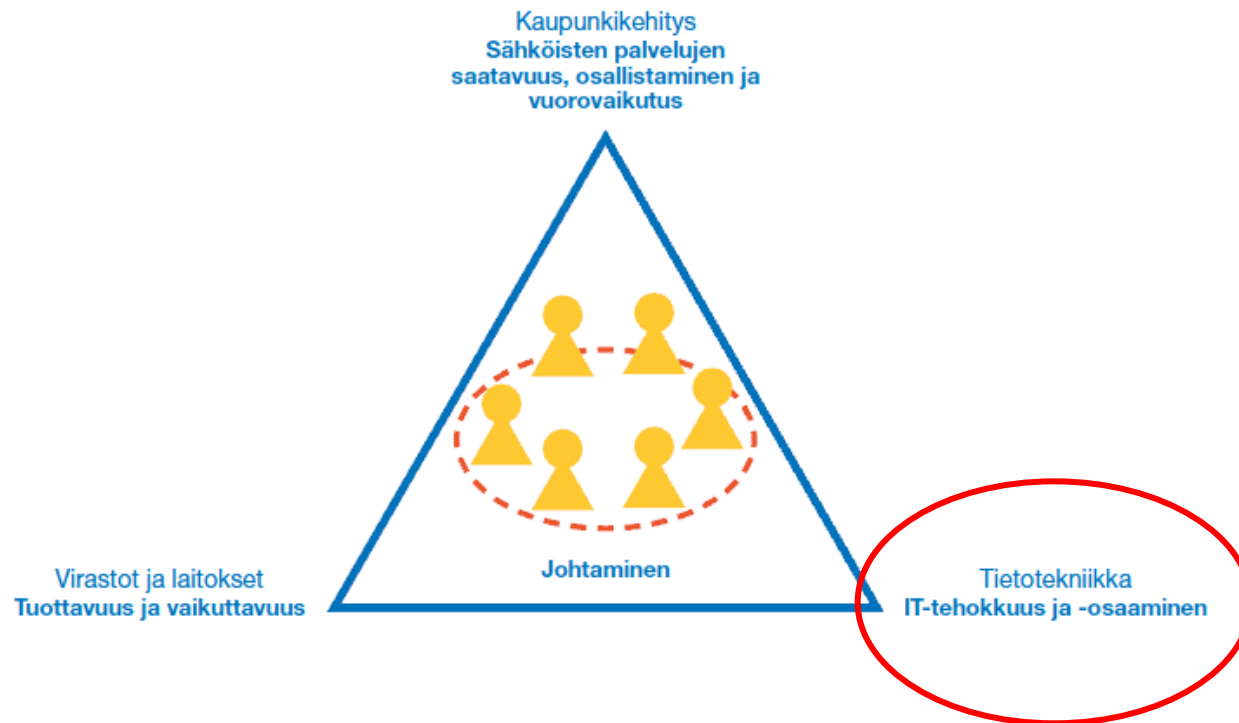
	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
22.1.2013	1	5	-	6	0	12	45	158	9	29	4	12	2	3	17	10	56	0	62	18	14	0	6	5	2	1	12	2	16	9	0	8	0	524
3.1.2014	1	6	-	4	1	17	54	187	12	35	7	18	2	2	18	23	81	0	83	22	12	0	71	8	1	2	17	3	10	9	18	10	2	736
2.1.2015	1	8	-	7	2	21	56	201	11	35	8	19	7	1	14	25	96	0	107	31	7	0	181	12	1	3	21	2	19	12	30	15	5	958

\* Soten ja Vakan työtiloiksi on siirretty aiemmat Sosiaaliviraston ja Terveyskeskuksen työtilat vuoden 2014 aikana. (Lisäys: Sote 44 kpl, Vaka 1 kpl)





# IT-tehokkuus ja osaaminen

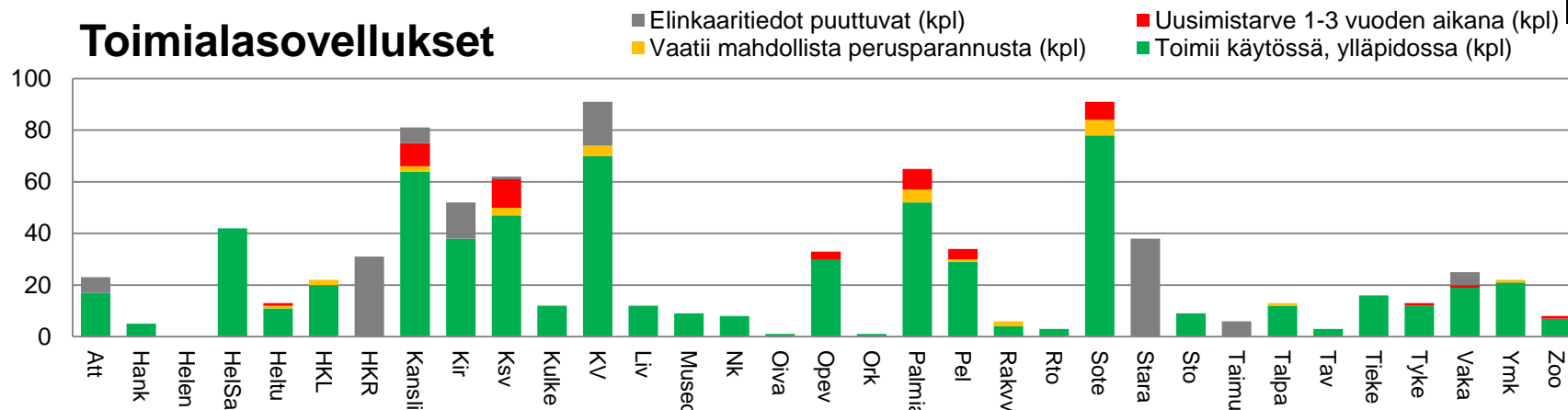




# Toimialasovellusten elinkaaritiedot

Lähde: Kokonaisarkkitehtuuriverkosto, tietojärjestelmäluettelot (tilanne: 20.1.2015)

## Toimialasovellukset



	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakvv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Tietojärjestelmiä yhteensä (kpl)	23	5	-	42	13	22	31	81	52	62	12	91	12	9	8	1	33	1	65	34	6	3	91	38	9	6	13	3	16	13	25	22	8	850
Toimii käytössä, ylläpidossa (kpl)	17	5		42	11	20	0	64	38	47	12	70	12	9	8	1	30	1	52	29	4	3	78	0	9	0	12	3	16	12	19	21	7	652
Vaatii mahd. perusparannusta (kpl)	0	0		0	1	2	0	2	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	5	1	2	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	28
Uusimistarve 1-3 vuoden aikana (kpl)	0	0		0	1	0	0	9	0	11	0	0	0	0	0	0	3	0	8	4	0	0	7	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	46
Elinkaaritiedot puuttuvat (kpl)	6	0		0	0	0	31	6	14	1	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	0	6	0	0	0	0	0	5	0	0	124

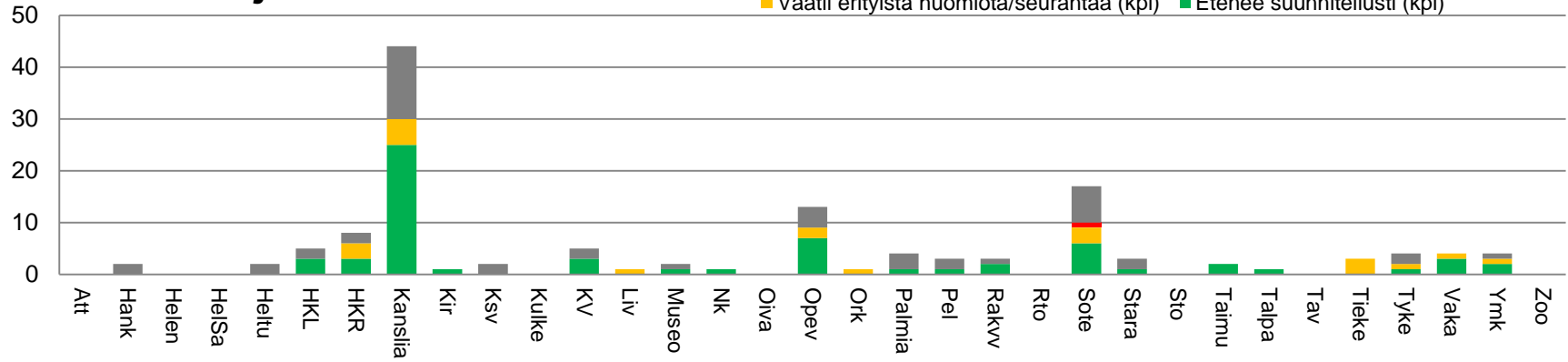


# ICT-hankeohjelma (hankkeiden eteneminen)

Lähde: Hankehallinta, projektisalkunhallintajärjestelmä (tilanne: 6.3.2015, vuoden 2014 hankeohjelman hankkeet)

## Hankeohjelman seurantatiedot

■ Ei seurantaraportointia (kpl) ■ Vaatii uudelleen arviointia (kpl)  
 ■ Vaatii erityistä huomiota/seurantaa (kpl) ■ Etenee suunnitellusti (kpl)



	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palmlia	Pel	Rakvv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Hankeohjelmaan hyväksytyt hankkeet (kpl)	0	2	-	0	2	5	8	44	1	2	0	5	1	2	1	0	13	1	4	3	3	0	17	3	0	2	1	0	3	4	4	4	0	135
Etenee suunnitellusti (kpl)						3	3	25	1			3		1	1		7		1	1	2		6	1		2	1			1	3	2		64
Vaatii erityistä huomiota/seurantaa (kpl)							3	5					1				2	1					3						3	1	1	1		21
Vaatii uudelleen arviointia (kpl)																							1											1
Ei seurantaraportointia (kpl)		2			2	2	2	14		2		2		1			4		3	2	1		7	2						2		1		49

\* Raportointitiedon keruuta kehitetään edelleen \*\*Ei seurantatietoa jakautuvat: idea/aloittamatta 8 kpl, odottaa 6 kpl, valmis 27 kpl, kokonaan keskeytetty 8 kpl.

Seurantaraportointi toteutetaan strukturoidusti saman sisältöisenä vain käynnissä oleville hankkeille.



# ICT-hankeohjelma (hankkeiden arviointi)

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: tammikuu 2015, vuoden 2014 hankeohjelman hankkeet)

	Att	Hank	Helen	HelSa	Heltu	HKL	HKR	Kanslia	Kir**	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palma	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
Aikavälillä 1.1.-31.12.2014 käynnistyneet hankkeet (kpl)	0	0	0	0	1	1	2	16	1	0	0	0	0	1	0	0	10	0	9	0	0	0	4	4	0	3	0	0	0	1	1	0	0	54
Alkaneista hankkeista onnistumisen arvioinnin kriteerit/mittarit määritetty (kpl)	0	0	0	0	1	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
Aikavälillä 1.1.-31.12.2014 päättyneet hankkeet (kpl)	0	0	0	0	1	2	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	5	1	0	0	0	0	2	1	2	0	0	28
Päättyneistä hankkeista kirjallinen jälkiarviointi tehty (kpl)	0	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

\* Tarkastelussa vain ICT-hankeohjelmaan hyväksytyt hankkeet

\* Raportointitiedon keruuta kehitetään edelleen

\*\* Kirjaston tiedot ajanjaksolta 1.1.-30.6.2014 korjattu raporttiin



## Päätelaitteet (tietokoneet)

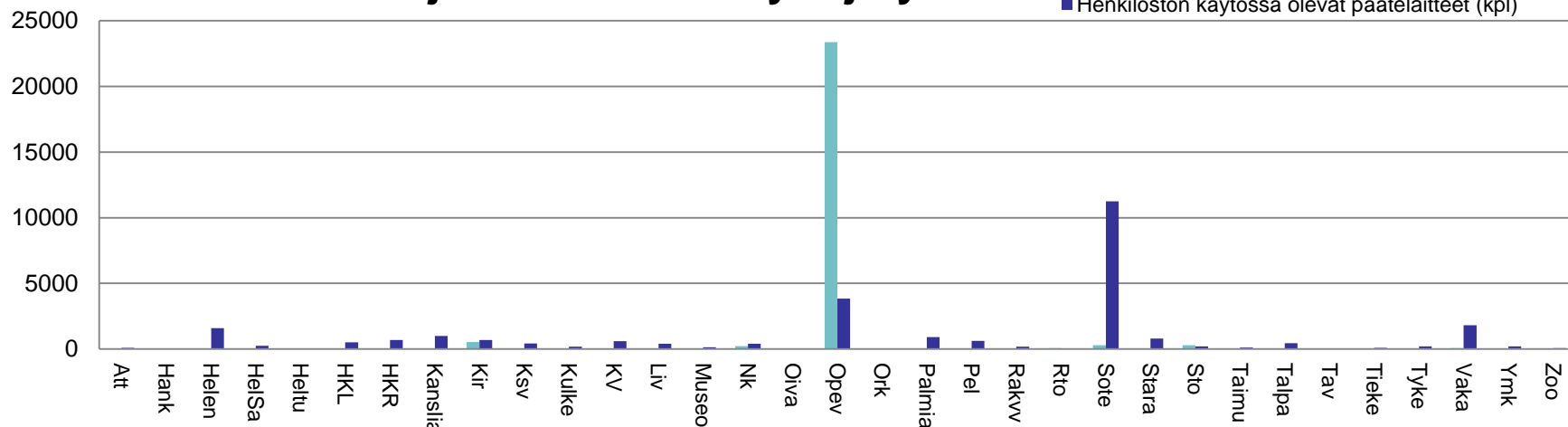
**Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: tammikuu 2015)**

TTO-raportissa 2012-2014 ensikertaa Opevin päätelaitteet  
kaikista toimipisteistä, lisäys aikaisempaan 5905 laitetta.

## Päätelaitteiden jakautuminen käyttäjäryhmiin

■ Asiakas- / oppilaskäytössä olevat päätelaitteet (kpl)

■ Henkilöstön käytössä olevat päätelaitteet (kpl)



Yhteensä	52 978	25 012	27 966
Zoo	74	6	68
Ymk	195	0	195
Vaka	1 895	74	1 821
Tyke	204	0	204
Tieke	107	3	104
Tav	22	0	22
TaiPa	454	0	454
Taimu	133	26	107
Sto	503	295	208
Stara	810	0	810
Sote	11 547	293	11 254
Rto	111	81	30
Rakvv	188	3	185
Pel	617	0	617
Palmia	901	0	901
Ork	24	2	22
Opev	27 206	23 372	3 834
Oiva	85	49	36
Nk	628	219	409
Museo	151	7	144
Liv	412	0	412
KV	612	1	611
Kulke	206	16	190
Ksv	421	4	417
Kir	1 226	531	695
Kanslia	1 001	6	995
HKR	697	12	685
HKL	512	0	512
Heltu	39	0	39
HeiSa	259	12	247
Helen	1 603	0	1 603
Hank	50	0	50
Att	85	0	85
	Tietokoneet yhteensä (kpl)	Asiakas/oppi-laskäytössä olevat päätelaitteet (kpl)	Henkilöstön käytössä olevat päätelaitteet (kpl)

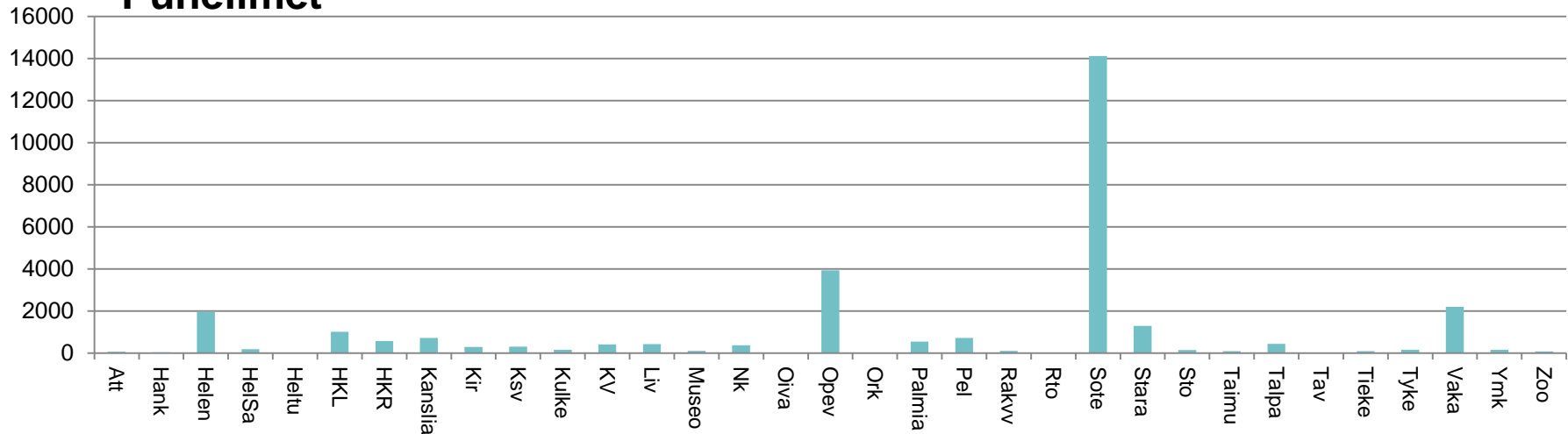


# Henkilöstön työvälineet (puhelimet)

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: tammikuu 2015)

## Puhelimet

Puhelimet (kpl)



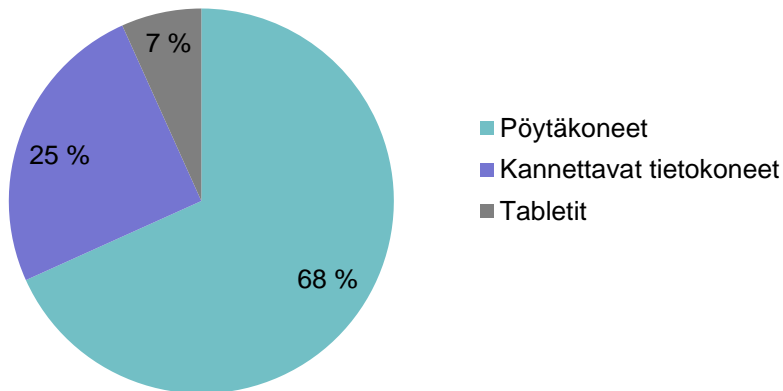
\* Palmian puhelimien määrän muutos verrattuna 2/2014 raporttiin on toimittajalla selvityksessä.



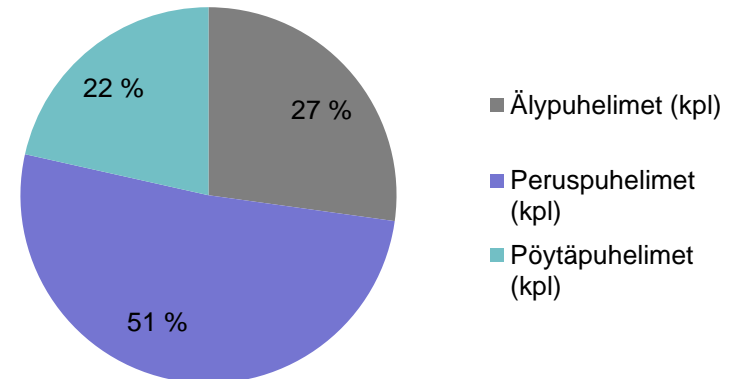
# Päätelaitteiden jakautuminen tyypeittäin

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: tammikuu 2015)

## Infrastruktuurin jakautuminen (henkilöstö- ja asiakas-/oppilaskäytössä olevat laitteet)



## Puhelimien jakautuminen



	Pöytäkoneet	Kannettavat tietokoneet	Tabletit	Yhteensä
Henkilöstön käytössä (kpl)	20 800	6 495	671	27 966
Asiakas/oppilas käytössä (kpl)	15 376	6 759	2 877	25 012
Yhteensä	36 176	13 254	3 548	52 978

	Peruspuhelimet	Pöytäpuhelimet	Älypuhelimet	Yhteensä
Määrä (kpl)	15 878	6 653	8 418	30 949



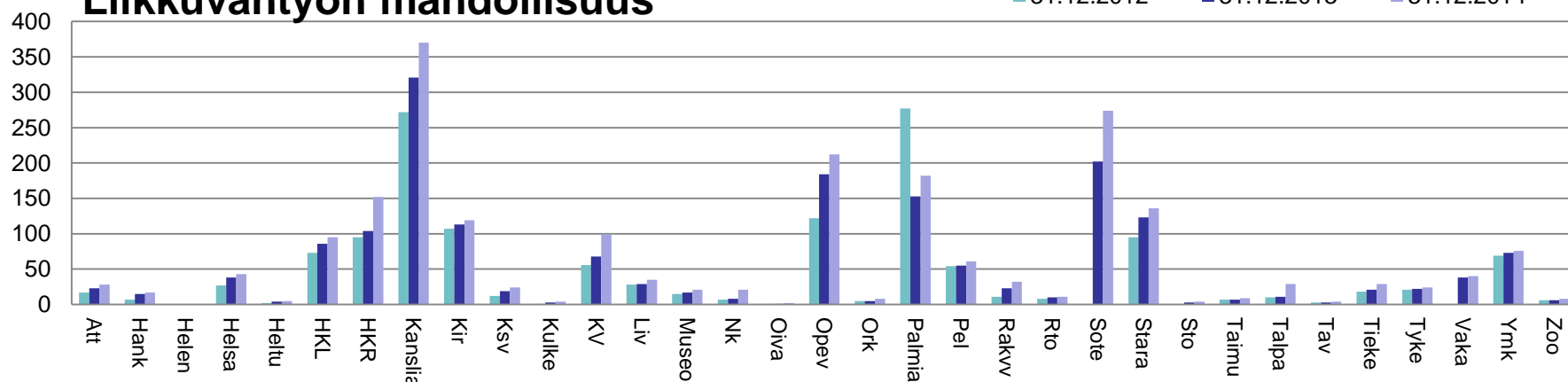
# Liikkuvan työn mahdollisuus

Lähde: Sopimusseuranta (tilanne: 31.12.2014)

Liikkuvan työn mahdollistava tunnistausväline (kpl)

31.12.2012 31.12.2013 31.12.2014

## Liikkuvantyön mahdollisuus



	Att	Hank	Helen	HelSa	HelTu	HKL	HKR	Kanslia	Kir	Ksv	Kulke	KV	Liv	Museo	NK	Oiva	Opev	Ork	Palmia	Pel	Rakv	Rto	Sote	Stara	Sto	Taimu	Talpa	Tav	Tieke	Tyke	Vaka	Ymk	Zoo	Yhteensä
31.12.2012	17	7	-	27	2	73	95	272	107	12	1	56	28	15	7	1	122	5	277	54	11	8		95	0	7	10	3	18	21		69	6	1426
31.12.2013	23	15	-	38	4	86	104	321	113	19	3	68	29	17	8	1	184	5	153	55	23	10	202	123	3	7	11	3	21	22	38	73	6	1788
31.12.2014	28	17	-	43	5	95	152	370	119	24	4	99	35	21	21	2	212	8	182	61	32	11	274	136	4	9	29	4	29	24	40	76	8	2174
Owa** käytössä	•	•	-	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•		•	•	•		•	•	•	29/32

\* Hallintokunnilla on käytössä myös muita liikkuvan työn mahdollistavia välineitä/toimintamalleja

\* Tunnistausväline: Sisäverkkoon kaupungin verkon ulkopuolelta kirjautumisen mahdollistava väline

\* Huom. Palmia on aiemmin käyttänyt tunnistausvälinettä osittain myös kiinteän työn mahdollistamiseksi, toimintamalli on muutettu vuonna 2013

\* Soten ja Vakan organisaatiomuutos viety järjestelmään ja raportointiin

\*\* Selainpohjainen Owa-liittymä mahdollistaa sähköpostin ja kalenterin käytön miltä tahansa päätelaitteelta kaupungin verkon ulkopuolelta (esim. omalta kannettavalta tai kotikoneelta).

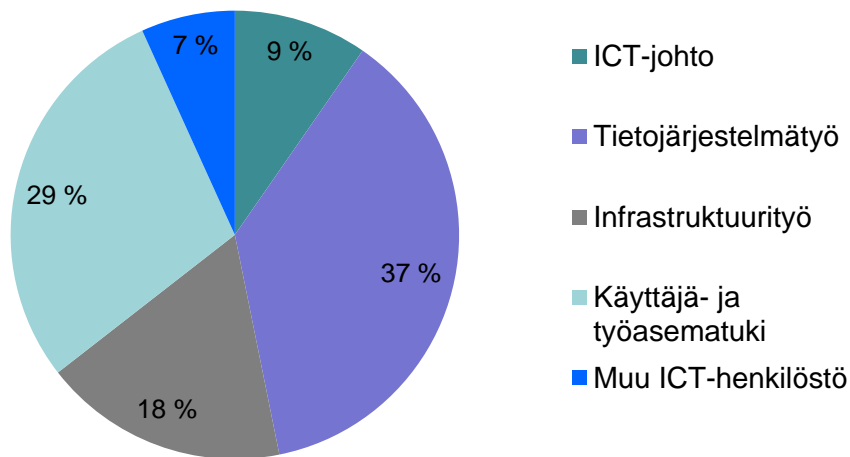




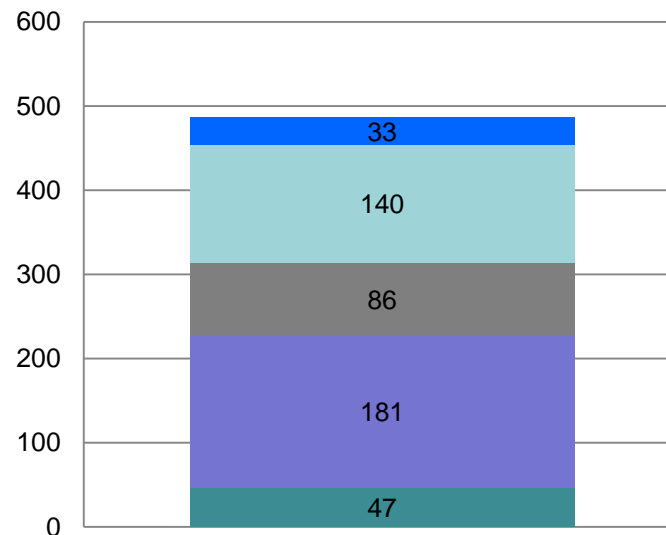
# ICT-henkilöstö

Lähde: Kysely, hallintokunnat (tilanne: tammikuu 2014)

**ICT-henkilöstön jakautuminen**  
(prosentuaalinen jakautuminen)



**ICT-henkilöstön jakautuminen (määrä)**



\* ICT-henkilöstö kaupungilla yhteensä 487 kpl, osuus koko kaupungin henkilöstöstä 1,2 %

\* Tilastossa mukana kaikki Helsingin kaupungin virastot/liikelaitokset (henkilöstö ennen 1.1.2015 tapahtuneita organisaatiomuutoksia)