



# **Pohjois-Satakunnan digitalisaatiohanke**

**Loppuraportti**  
30.11.2021

*Heli Puputti*

*Hankekoordinaattori*

# Sisällys

1.	Tiivistelmä .....	4
2.	Hankkeen vaikutusten arviointi .....	5
2.1.	Hankkeen tuotokset .....	5
2.1.1.	Aikaansaadut muutokset ja palvelut .....	5
2.1.2.	Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit .....	5
2.2.	Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa .....	6
2.3.	Laajemmat vaikutukset .....	9
2.3.1.	Kuntastrategioiden uudistaminen .....	9
2.3.2.	Taloudelliset hyödyt .....	10
3.	Hankkeen toteutuksen arviointi .....	11
3.1.	Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset .....	11
3.1.1.	Keskeiset toimenpiteet kausittain .....	12
3.2.	Ohjaus ja riskien hallinta .....	13
3.2.1.	Toteutuneet riskit .....	13
3.2.2.	Riskien hallinta ja toimenpiteet .....	15
3.3.	Sidosryhmät / yhteistyökumppanit .....	15
4.	Viestintä ja koulutus .....	18
4.1.	Viestintä .....	18
4.1.1.	Ulkoinen viestintä .....	18
4.1.2.	Sisäinen viestintä .....	18
4.2.	Koulutukset .....	19
5.	Dokumentaatio .....	21
6.	Toteutuneet kustannukset .....	23
7.	Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa .....	24

8.	Jatkotoimet.....	28
9.	Loppusanat.....	31

# 1. Tiivistelmä

Pohjois-Satakunnan digitalisaatiohanke oli valtiovarainministeriön rahoittama kuntien digitalisaatiokehityksen edistämisen hanke, joka toteutettiin vuosina 2020-2021.

Hankkeen vetäjänä toimi Kankaanpään kaupunki ja muut hankkeeseen osallistuneet kunnat olivat Jämijärvi, Karvia, Pomarkku ja Siikainen. Honkajoki osallistui itsenäisenä kuntana hankkeeseen vuoden 2020 loppuun asti ja sen jälkeen kuntaliitoksen myötä osana Kankaanpäästä.

Hankkeen päätavoitteena oli edistää kuntien digitalisaatiota, parantaa asiakaspalveluprosesseja, löytää uusia keinoja osallistaa kuntalaisia mukaan kunnan toimintaan ja päätöksentekoon, sekä täyttää lain vaatimuksia. Saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, sekä Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi –palvelut olivat oleellinen osa hanketta. Myös kansalaisille tarjottavat digitukipalvelut, sekä tietosuoja- ja tietoturva-asiat kuuluivat hankkeessa edistettyihin teemoihin.

Hankkeessa tehtiin paljon selvitystyötä, mutta saavutettiin myös konkreettisia tuloksia. Pilotointien avulla kunnat pääsivät itse testaamaan erilaisia digitaalisia palveluita ja näiden kokeiluiden avulla muodostui selkeämpi kuva siitä, mihin suuntaan kunnissa digitalisaatiopanostukset tulevaisuudessa kannattaa suunnata.

Alkuperäiseen hankesuunnitelmaan verraten, olemme mielestäni onnistuneet kohtuullisen hyvin ja tehneet lyhyessä ajassa paljon erilaisia toimenpiteitä tulevaisuuden kehittämisen tueksi. Ongelmaton hanke ei kuitenkaan ollut. Pienten kuntien resurssit kehittämistyöhön ovat niukat, kuten myös budjetin liikkumavara. Digitalisaation edistäminen vaatii panostusta sekä henkilöresurssin, että talouden saralla. Säästöt ja hyödyt digitalisaation kehittämisestä täytyy nähdä pidemmällä aikajänteellä, jotta motivaatio kehitykseen säilyy.

Hankkeen lopuksi käytyjen kuntakohtaisten keskusteluiden perusteella täytyy todeta, että jokainen hankekunta kehittyy ja kehittää toimintaansa koko ajan. Hanke on antanut reilun alkusysäyksen mukana olleiden kuntien digitalisaatioon ja varsinainen työ alkaa vasta hankkeen päätyttyä. Yhteistyö kuntien kesken on ollut hedelmällistä ja uskon jokaisen kunnan saaneen hankkeesta reilusti tietoa, kontakteja, työkaluja ja ennen kaikkea motivaatiota tulevaisuuden kehitystyöhön.

## 2. Hankkeen vaikutusten arviointi

Tässä kappaleessa on kuvattu hankkeen tuotokset ja hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit, sekä muutokset kuntien toimintatavoitteissa ja prosesseissa. Laajempia vaikutuksia sekä taloudellisia hyötyjä on pyritty arvioimaan mahdollisimman realistisesti.

### 2.1. Hankkeen tuotokset

#### 2.1.1. Aikaansaadut muutokset ja palvelut

- Saavutettavuusarviointit jokaiselle hankekunnalle, verkkosivujen saavutettavuuspoikkeamien korjaaminen, saavutettavuuskoulutukset hankekuntien henkilöstölle.
- Suomi.fi – tunnistautuminen ja valtuudet Wilma –järjestelmään. Suomi.fi –viestien kautta tunnistautumista hyödyntävät sähköiset lomakkeet Webropolin kautta. Suomi.fi –viestien käyttöönotto kunnissa.
- Digituki –päivät (Kankaanpää, Jämijärvi, Karvia ja Siikainen).
- Asiakaspalvelukoulutukset kuntien esihenkilöstölle
- Tietoturva- ja tietosuojakoulutus kuntien luottamushenkilöille
- Pohjois-Satakunnan digitiekartta 2021-2025

#### Hankkeen pilotteina toteutetut palvelut:

- Pohjois-Satakunnan palautepalvelu yhteistyössä Trimble Feedbackin kanssa
- Chat –palvelu kuntien verkkosivuille
- Webropol 3.0 – sähköiset lomakkeet, kyselyt ja ilmoittautumiset

#### 2.1.2. Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit

- Saavutettavuusarviointit ja koulutukset (Aarnikukko Oy)
- Asiakaspalvelu – kunnan elinvoimatekijä osat 1 ja 2 (koulutukset hankekuntien esimiehille, KS Viestintä Oy)
- Webropol 3.0
- Smilee Chat
- Trimble Feedback - palautepalvelu

- Pohjois-Satakunnan digitiekartta (Avarasti Oy)
- Tietosuojakoulutus kuntien valtuutetuille (Tikkasec Oy)

## **2.2. Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa**

Hankkeen yhtenä päätavoitteena oli juurruttaa kuntiin asiakaslähtöinen toimintatapa, jossa kehittäminen lähtee asiakasymmärryksestä. Tahtotila tähän on selkeästi olemassa ja hankkeessa tehdyt toimenpiteet tukevat laajasti myös tavoitteen saavuttamista. Todettakoon, että jokainen kunta toteutti sekä hankkeen aikana, että tulevaisuudessa hankkeen jälkeen muutoksia omassa aikataulussaan kunnan omiin resursseihin ja prioriteetteihin peilaten.

### **Saavutettavuus**

Kaikille hankekunnille suoritettiin saavutettavuusarvioinnit verkkosivujen osalta. Saavutettavuusarvioinnit suoritti Aarnikukko Oy. Jokaisen hankekunnan kanssa käytiin yksilöllisesti läpi sekä raportin sisältö, että arviointimenetelmät. Saavutettavuuspoikkeamien korjaus ja saavutettavuusselosteen laatiminen jäi kuntien omalle vastuulle.

Saavutettavuudesta järjestettiin yhteisiä koulutuksia hankekuntien henkilökunnalle tammikuussa 2021. Koulutuksia oli kaksi: Saavutettavien verkkosivujen rakentaminen ja saavutettavat tiedostot (Word, Powerpoint, Excel ja PDF). Molempia koulutuksia järjestettiin 2 kpl.

Kankaanpäässä teetettiin uudet dokumenttipohjat saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Koska saavutettavuusasiat käsiteltiin heti hankkeen alussa, suurin aikaansaatu muutos oli varmasti tietoisuus, joka korostui kaikessa tulevassa. Ts. osasimme huomioida ja vaatia saavutettavia palveluita esim. pilotointeihin valikoiduilta palveluntarjoajilta. Mainittakoon, että Siikaisten kunta uusii kokonaan verkkosivunsa lähitulevaisuudessa ja saavutettavuus on otettu uudistuksessa huomioon alusta alkaen, käyttäen hyväksi hankkeessa tuotettua saavutettavuusarviointia. Myös Pomarkussa, Karviassa ja Jämijärvellä verkkosivujen uusiminen on ajankohtainen tulevina vuosina.

### **Suomi.fi –palvelut**

Yhteistyössä DVV:n kanssa järjestettiin 4 kpl tilaisuuksia, joissa tarkoituksena oli perehtyä tarkemmin Suomi.fi –palveluihin. Muutoksena kouluille saatiin Wilma-ohjelmistoon käyttöön Suomi.fi –tunnistautuminen sekä valtuudet huoltajille. Tunnistautumista vaativissa asiointitilanteissa otimme pilotointiin ohjelmiston, jossa tunnistautuminen tapahtuu käyttäen Suomi.fi –viestejä. Suomi.fi –viestien käyttö mahdollistui myös muihin tarkoituksiin.

Tietoisuus DVV:n tarjoamista palveluista ja niiden linkittymisestä kunnan eri toimintoihin lisääntyi yhteisten tapaamisten kautta. Hankkeella on ollut oma yhteyshenkilö DVV:llä koko hankkeen ajan, joka on tehnyt asiointin helpommaksi.

### **Palaute ja osallistaminen**

Hankkeen pilottina toteutettiin neljän kunnan (Kankaanpää, Pomarkku, Siikainen ja Jämijärvi) yhteinen paikkatietoa hyödyntävä palautepalvelu yhteistyössä Trimblen kanssa. Tavoitteena oli lisätä kuntalaisten aktiivisuutta kunnan suuntaan helpomman ja nopeamman palautteenannon kautta. Tavoite oli myös kunnan päässä saada palaute nopeammin käsittelyyn ja oikeiden henkilöiden tietoon, jolloin myös mahdolliset palautteen aiheuttamat toimet nopeutuvat. Palautekanavassa hyödynnettävä paikkatieto helpotti myös palautteen käsittelyä, jos palaute koski fyysistä paikkaa.

Palautepalvelun käyttöönoton yhteydessä keväällä 2021 järjestettiin 2 kpl asiakaspalvelukoulutuksia kuntien esihenkilöstölle. Tämän toivottiin parantavan asiakasymmärrystä ja edesauttaa palautteisiin reagoimisessa ja vastaamisessa.

Kuntalaisille palautepalvelua markkinoitiin useiden toimenpiteiden kautta (lehti-ilmoitukset, fyysiset mainokset, somekampanjat) ja palvelu sai tätä kautta laajaa näkyvyyttä.

Kuntalaiset löysivät palvelun hyvin käyttöön ja palautetta saapui pilotin (6kk) aikana Kankaanpäähän (141 kpl), Jämijärvelle (38 kpl), Pomarkkuun (38 kpl) ja Siikaisiin (2 kpl). Palautteen määrä kokonaisuudessaan lisääntyi kaikissa muissa kunnissa, paitsi Siikaisissa. Palautteisiin myös reagoitiin nopeasti, suurimpaan osaan vastattiin 3 työpäivän aikana.

Suurin muutos on tapahtunut palautteeseen suhtautumisessa ja sen käsittelyssä. Jokainen kunta haluaa osallistaa asukkaitaan kunnan toimintaan entistä aktiivisemmin

ja eri kanavien kautta. Avoin ja rehellinen dialogi kuntalaisten suuntaan koetaan tärkeänä ja luottamusta herättävänä toimintana, jossa aidosti halutaan kehittyä. Digitaaliset ratkaisut ja niiden markkinointi kuntalaisille luo uusia, helposti lähestyttäviä väyliä vaikuttamiseen.

### **Asiakaspalveluchat**

Hankkeen pilottina kokeiltiin myös asiakaspalveluchattia kuntien verkkosivuille. Pilotissa olivat mukana Kankaanpää, Karvia, Jämijärvi ja Siikainen. Tavoitteena oli mahdollistaa kuntalaisille uudenlainen yhteydenotto kunnan asiakaspalveluun.

Kankaanpäähän chatin kautta tuli kohtuullisen paljon yhteydenottoja. Statistiikasta kuitenkin selvisi, että aloitetuista chateista vain noin puoleen oli vastattu. Chat oli vastuutettu puhelinvaihteelle ja osittain ohimenneiden chattien määrä selittyy samanaikaisilla puheluilla. Kankaanpäässä nähtiin, että soveltuvaa henkilöresurssia chatin hoitamiseen ei tällä hetkellä ole, joten käyttö ei jatkunut pilotoinnin jälkeen.

Muissa pilottiin osallistuneissa kunnissa yhteydenottoja oli vähän, eikä chatin käytölle jatkossa siten nähty edellytyksiä.

### **Sähköinen asiointi**

Hankkeessa pilotoitiin Webropol 3.0.–järjestelmää. Järjestelmä valikoitui käyttöön monikäyttöisyyden ja hinnan takia. Katsoimme, että pienilläkin kunnilla on mahdollisuus ottaa järjestelmä käyttöön pilottivaiheen jälkeen.

Järjestelmä mahdollistaa sähköisten asiointilomakkeiden, kyselyiden ja ilmoittautumisten tekemisen. Asiointilomakkeisiin on mahdollista liittää Suomi.fi –viestien kautta tunnistautumisen ja ilmoittautumisiin verkkomaksu Paytrailin kautta. Käyttöönottovaiheessa kunnille järjestettiin 2 kpl koulutuksia järjestelmän käyttöön.

Aktiivisimmat järjestelmän käyttäjät olivat Kankaanpää, Jämijärvi ja Pomarkku. Muutokset ovat sisältäneet paperiasioinnista asteittain siirtymisen sähköisiin lomakkeisiin, sähköiset ilmoittautumiset tapahtumiin, sekä erilaisten sähköisten kyselyiden luonnin eri kohderyhmille. Kunnissa ollaan edetty omaan tahtiin asioinnin sähköistämisen kanssa. Kankaanpäässä on sähköistetty vajaa 10 erilaista asiointilomaketta, tehty useita kyselyitä ja otettu esim. kaikki digitukipäivien ilmoittautumiset sähköisesti.



Karviassa ja Siikaisissa Webropolin käyttö jäi vähäiseksi, eikä sitä otettu käyttöön pilotoinnin jälkeen.

## **Digituki**

Hanke järjesti digitukipäiviä yhteistyössä hankekuntien kirjastojen kanssa yhteensä 5 kpl syksyllä 2021. Kankaanpäässä tapahtumia oli kaksi, Jämijärvellä, Karviassa ja Siikaisissa yksi. Pomarkussa digituki oli järjestetty jo pysyväksi palveluksi Petäjäopiston kautta. Digituki järjestettiin osittain yhteistyössä Satakuntaliiton SataDigi-hankkeen kanssa, joka koordinoi Satakunnan alueellista digitukea.

Digitukipäiviin oli ”hybridi”-ilmoittautuminen, eli asiakas joko ilmoittautui itse sähköisesti, tai puhelimitse kirjastoon, jolloin kirjasto kirjasi ilmoittautumisen sähköiseen järjestelmään.

Koronasta johtuen emme voineet järjestää laajempia tapahtumia, vaan asiakas varasi henkilökohtaisen neuvonta-ajan etukäteen. Asiakkaita kaikissa tapahtumissa yhteensä oli n. 25 kpl. Kaikki asiakkaat olivat ikäihmisiä.

Ajanvarauksella toimiva henkilökohtainen digituki pysyvänä palveluna otettiin käyttöön Kankaanpään pääkirjastossa. Muissa kunnissa asia on vireillä, koska digituen tarve on suuri ja siihen on kunnissa myös havahduttu.

## **2.3. Laajemmat vaikutukset**

### **2.3.1. Kuntastrategioiden uudistaminen**

Hankkeen laajemmat vaikutukset tulevaisuudessa liittyvät oleellisesti kuntastrategioiden uudistamiseen ja tulevaisuuden digitalisaatiokehitykseen. Hankkeessa tehty Pohjois-Satakunnan digitiekartta antaa kunnille hyvän aihion jalkauttaa digiasiat myös luottamushenkilöille strategiatyön tueksi. Digitalisaatio tulee näkymään jokaisen kunnan uudessa strategiassa vahvemmin.

Pysyvä muutos on saatu aikaan tietoisuuden tasolla. Digitalisaatiota ei voida enää ohittaa, vaan sen on pakko näkyä kaikessa toiminnan suunnittelussa. Kuntalaiset tulevat tulevaisuudessa vaatimaan sähköisiä palveluita ja vaikuttamiskanavia aikaisempaa enemmän ja kuntien on pakko reagoida, eikä jäädä kehityksen jalkoihin.

### 2.3.2. Taloudelliset hyödyt

Taloudelliset hyödyt tulevat syntymään pidemmällä aikajänteellä, kun digitalisaatiota edistetään.

Sähköisen asioinnin lisääntyessä käsittelyketjut nopeutuvat, kun paperi- ja puhelinasioinnin tuomat työvaiheet poistuvat. Palautepalvelupilotin hyöty oli palautteen suora ohjautuminen oikealle henkilölle ja palvelussa käytetty paikkatieto, jonka taloudellinen hyöty olisi varmasti ollut mitattavissa, jos palvelu olisi jäänyt pilotoinnin jälkeeseen käyttöön.

Asiakaspalveluchatin optimaalinen käyttö olisi varmasti vähentänyt puhelinvaihteen tarvetta, mutta samalla se sitoo henkilöresurssia. Tekoälyyn perustuvat chatbotit kuten Tiera Assi (entinen KuntaKati), ovat tällä hetkellä vielä sen verran hinnakkaita, että tähän ei meidän kokoluokan kunnilla ole varaa, vaikka hyöty olisikin kiistaton kuntalaisen näkökulmasta.

Tällä hetkellä kehityksessä ollaan alkuvaiheessa ja hyöty syntyy tulevaisuuden kehityksestä. Se, millä aikavälillä mikäkin kunta kehitystä jatkaa, on oleellista myös taloudellisten hyötyjen synnyssä.

Osittain uusi teknologia on vielä turhan kallista pienille kunnille, jotta siitä olisi tarvittavaa hyötyä ja kustannustehokkuutta. Kuten mobiilipuhelimet aikoinaan olivat vain taloudellisesti varakkaimpien saatavilla, myös tekoälyyn ja ohjelmistorobotiikkaan perustuvat ratkaisut ovat tällä hetkellä vain isoimpien kuntien hankintalistoilla. Uskon kuitenkin, että tulevaisuuden kehitys tuo myös tällä hetkellä "kalliit" ratkaisut ennemmin tai myöhemmin myös pienempien toimijoiden ulottuville.

## **3. Hankkeen toteutuksen arviointi**

### **3.1. Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset**

#### **Ohjausryhmä**

Hankkeeseen muodostettiin ohjausryhmä, joka koostui jokaisen hankekunnan edustajista. Puheenjohtajana toimi vastuukunnan, eli Kankaanpään edustaja. Ohjausryhmä kokoontui koko hankkeen aikana 8 kertaa. Ohjausryhmässä päätettiin rahan käytöstä, toteutettavista toimenpiteistä, koulutuksista, sekä muista ajankohtaisista asioista. Hankekoordinaattori kutsui ohjausryhmän koolle tarvittaessa, eli selkeää aikataulua kokouksille ei ollut.

Tämän lisäksi kuntakohtaisia keskusteluita hankekoordinaattori piti kuntien kanssa 3 kpl; hankkeen alussa, puolella välissä tammikuussa 2021, sekä hankkeen lopussa marraskuussa 2021.

#### **Henkilöresurssit**

Hankkeeseen palkattiin keväällä 2020 100% työajalla hankekoordinaattori. Hankkeessa mukana olevien kuntien tuli itsenäisesti järjestää hankkeeseen vaadittava henkilöresurssi.

#### **Kommunikointi ja yhteistyö**

Koko hankkeen ajan kommunikointi ja yhteistyö kuntien välillä on ollut pääosin hyvää ja hedelmällistä. Suurempia konflikteja ei ole missään vaiheessa ollut. Kunnat saivat läpi hankkeen itsenäisesti päättää osallistumisestaan hankkeen järjestämiin tilaisuuksiin, koulutuksiin, sekä pilotointeihin.

#### **Aikataulut**

Hankesuunnitelmassa tehty alkuperäinen vaiheistus ei kokonaisuudessaan toteutunut sellaisenaan. Kaikki hankesuunnitelmassa mainitut vaiheet toteutettiin. Osittain toimenpiteet ja vaiheet menivät päällekkäin.

Tiukkaa aikataulutusta hankkeen toimenpiteille ei missään vaiheessa tehty. Tämä johtui osittain siitä, että hankesuunnitelmassa varsinaiset toimenpiteet eivät olleet

konkreettisesti määriteltyjä, vaan yksi hankkeen tavoitteista oli ottaa laajasti selvää eri mahdollisuuksista. Täten aikataulu jätettiin hyvin avoimeksi.

### **3.1.1. Keskeiset toimenpiteet kausittain**

#### **Kesäkuu – joulukuu 2020, tilannekuvan luominen**

Kesäkuussa 2020 hankekoordinaattori piti jokaisen kunnan kanssa alkukeskustelut, joissa tutustuttiin ja keskusteltiin hankkeeseen liittyvistä odotuksista ja toiveista. Näiden keskusteluiden pohjalta alkoi muotoutua suunnitelma hankkeen tavoitteista ja aikataulusta millä toimenpiteet viedään läpi.

Lähdimme liikkeelle saavutettavuusasioista sekä yhteistyöstä DVV:n kanssa syksyllä 2020. Samanaikaisesti selvitimme useita eri vaihtoehtoja sähköisen asiointin kokeiluihin, sekä asiakaspalvelun parantamiseen digitalisaation keinoin. Ennen vuodenvaihdetta hankekoordinaattori laati vuoden 2020 toimenpiteistä väliraportin kunnille, jonka pohjalta keskusteltiin tammikuun 2021 kuntakohtaisissa tapaamisissa.

#### **Tammikuu –kesäkuu 2021, tilannekuvan luominen, palvelumuotoilu ja digipotentiaalin arviointi, kokeilut ja kehittäminen, koulutus ja neuvonta**

Tammikuun kuntakohtaisten keskusteluiden pohjalta kuntia kannustettiin käyttämään Kuntaliiton Digitaalinen kunta -työkalua toimialojen digitaalisuusasteen selvittämiseksi.

Maaliskuussa julkaistiin kuntalaiskysely sähköisestä asioinnista ja päätettiin pilotoinneista. Huhti-toukokuussa aloitettiin pilotoinnit, järjestettiin koulutuksia sekä asiakaspalvelusta, että pilotointeihin valikoiduista palveluista. Toukokuussa päätettiin myös Pohjois-Satakunnan digitiekarttatyöstä, jonka ensimmäinen osa, ”Kuntien digitalisaatio ja tulevaisuus” –koulutus järjestettiin kesäkuussa.

#### **Kesäkuu – marraskuu 2021, kokeilut ja kehittäminen, koulutus ja neuvonta**

Kesälomien jälkeen aloitettiin Pohjois-Satakunnan digitiekartan työstäminen. Tämä valmistui lokakuussa. Kaikkien hankekuntien valtuutetuille järjestettiin yhteinen tietosuoja- ja tietoturvakoulutus syyskuussa. Pilotoinnit saatiin loppuun syys-lokakuussa. Digineuvontapäiviä hankekuntiin järjestettiin syys-lokakuussa yhteensä viisi kappaletta. Marraskuussa hankekuntien kanssa käytiin loppukeskustelut kuntakohtaisesti ja

viimeinen ohjausryhmän kokous pidettiin sähköpostikokouksena marraskuun lopussa 2021.

## **3.2. Ohjaus ja riskien hallinta**

### **3.2.1. Toteutuneet riskit**

#### **Kuntien resurssit ja sitoutuminen hankkeen tavoitteisiin**

Hankesuunnitelmassa mainittiin: *Hankkeessa vaaditaan vahvaa työpanosta mukana olevien kuntien viranhaltijoilta. Digitalisaatiota ei toteuta kukaan ulkopuolinen vaan kunnat itse.*

Tästä huolimatta kuntien työpanoksessa hankkeen tavoitteiden läpiviemiseksi on ollut merkittäviä kuntakohtaisia eroja. Ts. vaadittavaa työpanosta ei olla resursoitu ajoissa, tai sen tarvetta ei olla ymmärretty. Joissain kunnissa on hankkeen aikana myös tapahtunut henkilöstön vaihtuvuutta, joka on ymmärrettävästi vaikuttanut myös hankkeeseen.

Myös tavoitteiden painopisteet ovat hankkeen aikana osassa kuntia muuttuneet alkuperäisestä. Osa kunnista ei esimerkiksi näe paperiasioinnista luopumista tarpeellisenä kunnan pienen koon vuoksi.

Digitalisaation edistämiseen ei olla myöskään varauduttu budjetoinnissa. Hyötyä ei aina nähdä tarpeeksi, jotta edistämistoimenpiteet otettaisiin huomioon myös kunnan taloudessa. Digitalisaation edistäminen ei ole ilmaista ja hyödyt täytyy nähdä pidemmällä tähtäimellä, jotta edistämiseen panostetaan myös rahallisesti.

#### **Henkilöresurssin kohdennus**

Hankekoordinaattorin olisi pitänyt panostaa enemmän kuntakohtaisen tilannekuvan luomiseen heti hankkeen alussa. Tai vaihtoehtoisesti teettää selvitys ulkopuolisella toimijalla. Jokaisesta kunnasta olisi ollut hyvä teettää digitalisaatioasteen selvitys, jotta kokonaiskuva kuntien tilanteesta olisi ollut selkeämpi verraten hankesuunnitelmassa mainittuihin tavoitteisiin.

Henkilöresurssia olisi jo hankkeen alkaessa täytynyt myös rahallisesti kohdentaa suoraan kuntiin, eli budjetoida jokaiselle hankekunnalle x määrä tunteja per viikko

hankkeelle. Ts. hankkeeseen osallistuvan kunnan henkilöstön tunneista tietty määrä olisi laskutettu hankkeelta.

### **Osallistumisaktiivisuus**

Osallistumisaktiivisuus hankkeen järjestämiin koulutuksiin, esittelyihin ja yhteisiin palvelureihin on vaihdellut läpi hankkeen. Tämän vuoksi on hyvä, että suurin osa mm. hankkeen järjestämisestä etäkoulutuksista on tallennettu ja tallenteet ovat olleet hankkuntien käytettävissä myös jälkikäteen.

On ymmärrettävää, että pienissä kunnissa resurssit ovat vähäiset ja yhdellä henkilöllä voi olla useampi tehtävä, tai kokonainen virka hoidettavanaan. Aikataulut eivät aina kohtaa ja kuntien on pakko priorisoida tehtäviä kiireellisyyden mukaan.

### **Lainsäädännön vaatimukset vs. kuntien resurssit**

Osa hankkeen suunnitelluista toimenpiteistä pohjautui lainsäädäntöön. Saavutettavuusdirektiivi, laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, sekä tiedonhallintalaki ovat kuntia velvoittavia lakeja, joiden toteutus ja käytäntöönpano vaihtelee suuresti kunnasta riippuen.

On todettava, että pienille kunnille tietyt lainsäädännön velvoitteet ja jatkuva uusien vaatimusten ja toimenpiteiden määrä, syö valtavasti resurssia. Pienissä kunnissa yksi työntekijä saattaa hoitaa useamman virkanimikkeen alle menevät työt. Lainsäädännön vaatimukset ovat kuitenkin kaikille samat ja jokaisen Suomen kunnan pitäisi samat velvoitteet myös hoitaa.

Tarkoituksena ei ole kritisoida lainsäädäntöä tai lain vaatimuksia, vaan nostaa esille pienten kuntien vaikeudet täyttää niitä. Voimme hankerahalla ostaa konsultin, joka kertoo meille mikä on vikana, mutta emme hankerahalla voi ostaa toimenpiteitä, jotka korjaisivat nämä viat.

Hankekoordinaattorina, jonka palkan maksaa osittain valtio, mutta ohjaava elin ovat nämä pienet ja keskisuuret kunnat, olen ollut hyvin ristiriitaisessa tilanteessa. Toisaalta pitäisi valvoa ja edistää lainsäädännön toteutusta, mutta toisaalta myös ymmärtää jokaisen kunnan lähtökohtia, resursseja sekä taloudellista tilannetta.

### **3.2.2. Riskien hallinta ja toimenpiteet**

Edellä mainitut riskit, niiden toteutuminen ja hallinta, ovat asioita joihin hankkeessa on ollut hyvin vaikea puuttua. Jokainen mukana ollut kunta kantaa vastuun omasta aktiivisuudestaan osallistumiseen ja toimenpiteiden toteuttamiseen. Hanke on tarjonnut paljon mahdollisuuksia ja työkaluja kunnille toteuttaa digitalisaation edistämistä omassa ympäristössään, mutta antanut myös vapauden tehdä muutoksia sillä aikataululla, kun ne ovat kussakin kunnassa mahdollisia.

Vaikka kaikki suunnitellut toimenpiteet eivät jokaisessa kunnassa toteutuneet tällä aikataululla, hankkeen aikana syntynyt laaja materiaalipankki, kuntaverkosto ja viranomaisyhteistyö tarjoaa paljon mahdollisuuksia kehittämiseen myös hankkeen jälkeen.

### **3.3. Sidosryhmät / yhteistyökumppanit**

#### **Satadigi –hanke**

Satakuntaliiton alueellisen digituen koordinoinnin hanke. Satadigi- hankkeen kanssa teimme yhteistyötä digitukipäivien järjestämisessä Pohjois-Satakunnan kuntiin. Satadigi-hankkeen projektipäällikkö Joni Jokela osallistui itse Kankaanpään, Jämijärven ja Karvian digitukipäiviin neuvojana hankekoordinaattorin kanssa.

Satadigi-hanke on tarjonnut paljon hyödyllistä tietoa ja koulutusta liittyen digituen antamiseen, sekä kerännyt alueellisia yhteystietoluetteloita paikallisista digitukijoista. Näistä on varmasti kunnille hyötyä myös tulevaisuudessa.

#### **Digi- ja väestötietovirasto**

DVV:n yhteyshenkilönämme on koko hankkeen ajan toiminut palvelupäällikkö Sanna Suomalainen-Ajanko. Hänen kanssaan sovittiin yhteisestä palaverisarjasta hankkeen ja DVV:n välillä koskien Suomi.fi -palveluita.

Palavereja järjestettiin yhteensä neljä kappaletta. Aihealueet näissä olivat: yleinen esittely kaikista palveluista, viestit ja valtuudet, organisaatiokortti ja sähköinen allekirjoitus. Viimeisessä palaverissa meillä oli vieraana kokemusasiantuntija Seinäjoen kaupungin digihankkeesta. Tässä palaverissa käsiteltiin myös virkailijavaltuutusta.

Wilman Suomi.fi –tunnistautumista ja valtuuksia varten järjestettiin vielä erillinen käyttöönottokoulutus.

Yhteistyö DVV:n kanssa on ollut hedelmällistä ja uskon että oma yhteyshenkilö on helpottanut asiointia ja asioiden selvittämistä huomattavasti läpi koko hankkeen.

### **Kuntien Tiera**

Tieran kanssa hankkeella oli useampikin palaveri koskien sähköisen asiointin edistämistä. Palavereissa käsiteltiin Tieran prosessi- ja digialustaa, integraatiomahdollisuuksia, prosessikirjastoa sekä Tiera Assi tekoälyyn perustuvaa verkkochat –palvelua.

Yhteistyö Tieran kanssa ei poikanut hankkeen osalta jatkotoimenpiteitä esim. pilotointien merkeissä, saimme kuitenkin myös ne kunnat (Jämijärvi ja Karvia), jotka eivät aikaisemmin olleet Tieran omistajajäseniä, liittymään omistajien joukkoon. Tämä toivottavasti tuo heille hyötyä jatkossa Tieran muista palveluista.

### **Varhaiskasvatuksen digitaalinen palveluprosessi (Paimio-Sauvo)**

Hankkeen kanssa järjestettiin yhteinen tilaisuus, jossa esiteltiin varhaiskasvatus Wilman kehitystyötä Pohjois-Satakunnan kunnille. Saimme uutta tietoa sekä hyviä kontakteja varhaiskasvatuksen henkilökunnalle Visman kehitteillä olevasta Wilma järjestelmästä varhaiskasvatuksen puolelle.

### **Kuntahyppy ePalveluihin (Nousianen-Mynämäki-Masku)**

Kyseisen hankkeen vastuuhenkilöiden kanssa kävimme keskustelua sähköisen asiointin edistämisestä ja siihen liittyvistä vaihtoehtoista. Vertailimme kokemuksia eri vaihtoehtoista ja olimme hankkeissa päätyneet tiettyihin samoihin johtopäätöksiin palveluntarjoajien osalta. Hankekoordinaattori tapasi myös Nousiaisten hankkeeseen palkatun työntekijän ja kertoi P-S digihankkeen toimenpiteistä, joita tämä hanke voisi mahdollisesti hyödyntää.

Nousiaisten hankkeen lisäksi samanlaista yhteistyötä oli myös Posion ja Ranuan seudun digihankkeen kanssa.

### **Kohti E-kuntaa –hanke**

Petri Kejonen, kyseisen hankkeen projektipäällikkö järjesti hankkeellemme esittelytilaisuuden syksyllä 2020. Saimme hyvin läpileikkaavan kuvan kyseisen hankkeen toimenpiteistä ja tavoitteista. Kohti E-kuntaa –hankkeessa oli myös paljon pieniä kuntia



mukana, joten esimerkit ja toimenpiteet olivat konkreettisesti hyödynnettävissä suoraan myös meidän hankkeeseemme.

Kohti E-kuntaa –hankkeessa toteutetut toimenpiteet sekä palveluntarjoajat tutkittiin myös P-S digihankkeessa, ja osittain päädyimme myös samoihin ratkaisuihin esim. pilotointien osalta.

## 4. Viestintä ja koulutus

### 4.1. Viestintä

#### 4.1.1. Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintä kuntalaisten suuntaan tapahtui tiedotteiden, lehtiartikkeleiden, sosiaalisen median ja maksetun mainonnan kautta.

Lehdistötiedotteita julkaistiin yhteensä neljä kappaletta, toimittajan tekemiä lehtijuttuja hankkeesta tehtiin kaksi kappaletta. Sosiaalisessa mediassa (Facebook, Twitter, IG ja LinkedIn) tiedotimme hankkeen ajankohtaisista asioista aina kun julkaisuille oli aihetta. Julkaisuja jaettiin myös alueen epävirallisiin puskaradiokanaviin ja muihin ryhmiin.

Lehtimainoksia ja maksettua markkinointia sosiaalisessa mediassa ostettiin mm. palautepalvelupilotin sekä digitukipäivien markkinointiin.

Palautepalvelun markkinoinnissa käytettiin myös perinteisiä A4 –mainoksia joissa oli QR-koodi suoraan palveluun. Näitä laitettiin eri puolille kuntia paikkoihin, joissa kuntalaiset liikkuvat ja joista voisi myös mahdollisesti palautetta antaa (leikkiuistot, uimarannat, liikuntapaikat jne.).

Hankekoordinaattori osallistui mm. Pohjois-Satakunnan Seutuverkon webinaarisarjaan esittelemällä hanketta, sekä Trimble julkishallinnon aamukahvit -tapahtumaan, jossa keskusteltiin hankkeen palautepalvelupilotista.

#### 4.1.2. Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä kulki pääsääntöisesti hankekoordinaattorin kautta kunnan vastuuhenkilöille, jotka tahoillaan välittivät viestiä eteenpäin oman kunnan sisällä tarvittaville tahoille.

Hankkeelle perustettiin oma sähköpostiryhmä (digihanke@kankaanpaa.fi), johon kuului kaikki hankkeen vastuhenkilöt. Tämän lisäksi materiaalia (koulutus, esittely, raportointi jne.) on koko hankkeen ajan kerätty Dropboxiin, josta se on ollut kaikkien saatavilla. Lisäksi hyödynnettiin Padlet –työkalua, johon hankekoordinaattori päivitti hankkeen tapahtumat aikajanalle kokouslinkkeineen. Dropboxin materiaali jää kunnille käyttöön myös hankkeen jälkeen.

## **4.2. Koulutukset**

### **Saavutettavuuskoulutukset**

Saavutettavuudesta järjestettiin kaikkien kuntien henkilökunnalle koulutuksia yhteensä neljä kappaletta, kahdesta eri aihealueesta tammikuussa 2021. Koulutukset järjesti Aarnikukko Oy ja ne toteutettiin etäkoulutuksina. Koulutusten materiaali ja tallenteet jäivät kuntien käyttöön.

### **Asiakaspalvelukoulutukset**

Asiakaspalvelu – kunnan elinvoimatekijä -koulutuksia järjestettiin kaikkien kuntien esihenkilöstölle toukokuussa 2021 yhteensä neljä kappaletta kahdesta eri aihealueesta. Koulutukset järjesti kankaanpääläinen Pauli Pukaralammi (KS Viestintä Oy). Koulutusten materiaali ja tallenteet jäivät kuntien käyttöön.

### **Kuntien digitalisaatio ja tulevaisuus**

Osana Pohjois-Satakunnan digitiekarttatyötä kesäkuussa 2021 järjestetty koulutus oli suunnattu kaikkien kuntien henkilöstölle, sekä luottamushenkilöille. Tallenne koulutuksesta oli kuntien hyödynnettävissä hankkeen loppuun asti, kirjallinen materiaali myös tämän jälkeen. Koulutuksen piti Toni Auvinen (Avarasti Oy).

### **Tietosuoja ja tietoturvakoulutus kuntien valtuutetuille**

Koulutus järjestettiin syyskuussa 2021 kaikkien kuntien valtuutetuille. Koulutuksen tallenne oli hyödynnettävissä myös kuntien henkilöstön käyttöön hankkeen loppuun asti. Kirjallinen materiaali myös tämän jälkeen. Koulutuksen järjesti Pekka Vepsäläinen (Tikkasec Oy).

### **Pilotointien yhteydessä järjestetyt koulutukset**

Kaikkiin pilotointiin valikoituneisiin järjestelmiin liittyen pidettiin myös koulutuksia keväällä 2021.

Webropol 3.0. koulutukset kaikkien kuntien henkilöstölle. Kaksi 3h koulutusta eri aihealueista. Tallenteet koulutuksista olivat hankekuntien käytettävissä koko pilotoinnin ajan.

Trimble Feedback –palautejärjestelmän koulutus kaikille järjestelmää käyttäville.  
Koulutuksen tallenne oli käytettävissä pilotoinnin ajan.

Smilee verkkochat –koulutus järjestelmän käyttäjille.

## 5. Dokumentaatio

Hanke tuotti määrällisesti paljon materiaalia ja dokumentteja kuntien käyttöön. Osa materiaalista on tietoa eri palveluntarjoajien ja viranomaistahojen palveluista ja osa hankkeessa tehtyjen toimenpiteiden kautta syntyneitä raportteja ja mm. koulutukseen liittyvää materiaalia.

Keskeisimmät dokumentaatiot:

### **Saavutettavuusraportit**

Jokaiselle hankkeeseen osallistuneelle kunnalle laadittu raportti saavutettavuusauditoinnin perusteella.

### **Saavutettavuuskoulutusten materiaalit**

Koulutusten tallenteet (2kpl), sekä kirjallinen materiaali

### **Väliraportti 2020**

Joulukuussa laadittu väliraportti vuoden 2020 toimenpiteistä ja ehdotuksia jatkotoimenpiteisiin.

### **Kuntalaiskysely sähköisestä asioinnista**

Kuntalaiskyselyn tulokset kaikkien kuntien osalta, sekä jokaisen kunnan vastaajien osalta erikseen.

### **Asiakaspalvelukoulutusten tallenteet ja materiaali**

Asiakaspalvelu – kunnan elinvoimatekijä –koulutusten tallenteet ja kirjallinen materiaali.

### **Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus**

Koulutuksen tallenne ja kirjallinen materiaali

### **Pohjois-Satakunnan digitiekartta**

Kuntien digitalisaatio ja tulevaisuus –koulutuksen tallenne ja kirjallinen materiaali.

Kysely kuntien henkilöstölle ja luottamushenkilöille – kyselyn tulokset.

Digitiekartan luonnosversio ja yhteenveto tiekarttatyöstä.

### **Trimble Feedback**

Loppuraportti pilotoinnista.

### **Ohjausryhmä**

Muistiot ohjausryhmän kokouksista.

Näiden yllä listattujen dokumenttien lisäksi, hankkeessa toteutettujen palaverien ja esittelyiden kautta syntyi materiaalipankki, jossa on aihealueittain materiaalia viranomaisilta sekä eri digitaalisten palveluiden tarjoajilta kuntien käyttöön tulevaisuutta varten.

## **6. Toteutuneet kustannukset**

### **Henkilöstökustannukset**

72 353 €

### **Palvelujen ostot**

51 624 €

Josta:

Toimisto- ja asiantuntijapalvelut: 39 161 €

ICT-palvelut: 7454 €

Sisäiset ICT –palvelut: 2284 €

Painatukset, ilmoitukset, markkinointi: 1955 €

Koulutus- ja kulttuuripalvelut: 683 €

Matkakustannukset: 86 €

### **Muut toimintakulut**

Sisäiset vuokrat: 494 €

### **Aineet, tarvikkeet ja tavarat**

Kalusto: 499 €

### **Kustannukset yhteensä**

124 970 €

## 7. Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa

Tähän osioon olen koonnut hankkeen aikana syntyneitä onnistumisia ja oivalluksia, mutta myös todettuja haasteita ja ongelmia. Kokonaisuudessaan hanke on ollut uuden oppimista kaikille ja osa asioista voitaisiin varmasti tämän tietämyksen perusteella tehdä toisin, jos hanke alkaisi nyt.

### **Kokonaiskuvan luominen ja tavoitteiden pilkkominen**

Hankesuunnitelmassa mainitaan näin: *Hankkeen kehittämisen kohteena ovat erityisesti kuntien asiakaspalveluprosessit, joita digitalisoinnin myötä nostetaan uudelle tasolle.* Asiakaspalveluprosessien kokonaismäärä kunnassa on suuri ja prosessit jakautuvat kaikille kunnan eri toimialoille. On täysi mahdottomuus, että kaikkien toimialojen kaikkia asiakaspalveluprosesseja kehitettäisiin samanaikaisesti ja yhtä paljon. Ylipäätään näiden asiakaspalveluprosessien tunnistaminen ja siihen liittyvien elementtien ja digipotentialin arviointi, on itsessään jo niin laaja työ, että yksi hanke ei siihen viiden kunnan osalta taivu. Tästä syystä päädyimme hankkeessa kokeiluihin ja kehittämiseen ns. yleishallinnon piiriin menevien asiakaspalveluprosessien osalta. Pintaraapaisu asiaan on kuitenkin tehty myös toimialoittain.

Toimialakohtaiset selvitykset ja niiden kautta tehtävä kuntakohtainen kokonaiskuva sekä asiakaspalveluprosesseista, että digitalisaatiotasosta ja –potentialista on avainasemassa, jos ajatellaan kokonaisvaltaista kehittämistä. Tämä työ vaatii myös eri toimialojen henkilöstön vahvaa panostusta kehittämiseen. Myös tietohallinnolla on iso rooli tietojärjestelmien kehittämisen ja esimerkiksi integraatioiden osalta.

Kokonaiskuvan muodostuttua, tavoitteet kehitykselle on edelleen pilkottava pienempiin osiin, jotta kehittämisestä itsestään ei tule liian raskasta tai kallista. Tavoitteet on myös suhteutettava kunnan kokoon ja resursseihin.

### **Yhteiskehittämisen haasteet ja mahdollisuudet**

Yhteiskehittämisessä on sekä haasteita että mahdollisuuksia, tilanteesta riippuen. Hankkeen tavoite oli yhteiskehittää koko seutukunnan digitalisaatiota, koska yhteinen nimittäjä on kuntien maantieteellinen yhteys toisiinsa. Kunnat ovat myös muissa yhteyksissä tehneet ja tekevät yhteistyötä eri foorumeissa.



Digitalisaatiokehitys asettaa kuitenkin omat haasteensa. Kuntien kokoero ja toimintojen määrä on yksi haaste. Kankaanpää seutukaupunkina ja hankkeen vetäjänä on huomattavasti suurempi asukasmäärältään, kuin muut hankekunnat. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi asiointitapahtumien huomattavaa määrällistä eroa.

Digitalisoitavien kohteiden priorisoinnissa yksi huomioon otettava seikka on transaktioiden määrä. Ts. ne toiminnot missä transaktioita on paljon, vievät myös paljon aikaa henkilöstöltä joka niitä käsittelee. Tällöin digitalisaatiolla voidaan mahdollisesti nopeuttaa käsittelyaikoja ja yksinkertaistaa prosesseja, jolloin saavutetaan myös kustannussäästöjä. Ongelma on siinä, että pienessä kunnassa (alle 2000 asukasta) tällaisia prosesseja on todella vähän. Pienessä kunnassa saatetaan todeta, että prosessien digitalisointi tuo itseasiassa enemmän kustannuksia kuin säästöjä, kun taas isommassa kunnassa asia on päinvastoin. Se, mikä Kankaanpäässä nähdään erittäin potentiaalisena digitalisaation edistämisen kohteena, ei välttämättä ole ollenkaan ajankohtainen tai oleellinen Siikaisten kunnassa.

**Palveluntarjoajien kirjo** esimerkiksi sähköisen asioinnin edistämiseen on laaja ja asetti myös omat haasteensa. Optimaalinen tavoitetilä olisi koko asiointiprosessin sähköistäminen niin asiakkaalle, kuin asiaa käsittelevälle kunnan työntekijälle. Tämä ei kuitenkaan käytännössä ollut mahdollista. Jokaisessa kunnassa on erilaiset taustajärjestelmät ja jo olemassa olevat ohjelmistot. Kunnilla ei myöskään ole mitään yhteistä IT-infraa taustalla. Myös tarjolla olevien järjestelmien hinta vaikutti oleellisesti pilotointiin valikoituneisiin ohjelmistoihin.

Käytännössä emme voineet jokaisessa kunnassa pilotoida eri järjestelmiä, vaan oli valikoitava palveluntarjoaja, jonka ohjelmistolla kaikkien kuntien on mahdollista päästä sähköisessä asiointissa edes muutama askel eteenpäin. Tästä syystä sähköisen asioinnin edistämiseen valikoitui Webropol 3.0. –ohjelma. Se ei sähköistä koko asiointiprosessia, mutta monikäyttöisyyden, hinnan ja Suomi.fi –integraatioiden avulla sähköistää prosesseja ainakin asiakkaalle. Ko. ohjelman laajat lisäominaisuudet mahdollistavat myös kuntakohtaisen jatkokehityksen yhden palveluntarjoajan kautta. Ohjelman käyttö pilotoinnin jälkeen jatkuu Kankaanpäässä, Jämsijärvellä ja Pomarkussa. Karvia ja Siikainen eivät osallistuneet aktiivisesti ohjelmiston pilotoimiseen.

Henkilöresurssin määrä kunnissa, josta mainittiin jo kohdassa 3.2. on ollut oleellinen yhteiskehittämisen haaste läpi hankkeen. Jos kunnassa on resurssipula jo perustoimintojen suorittamisessa, on täysin mahdotonta ajatella, että resurssia riittäisi kehittämistoimintaan, joka vaatii aktiivista osallistumista ja kehittämiseen liittyvien tarpeellisten selvitysten tekemistä. Hanke ei voi ratkaista näitä ongelmia. Hanke sen sijaan voi tarjota työkaluja, koulutusta, kokeilumahdollisuuksia ja materiaalia kehittämisen tueksi. Jokaisen hankkeeseen lähtevän kunnan olisi syytä miettiä tätä jo etukäteen.

Mahdollisuudet tulevaisuudessa yhteiskehittämislle ovat kuitenkin olemassa. Kolme kuntaa käyttää samaa ohjelmaa sähköisen asioinnin edistämiseen, mikä mahdollistaa tiedon jakamisen ja hyvien käytänteiden ja oppimisten jakamisen eteenpäin. Näin tehtiin esimerkiksi palautelomakkeen kanssa. Yhteistyö erilaisista lähtökohdista huolimatta kuntien kesken on koko ajan ollut hyvää ja rakentavaa. Uskon että hanke on madaltanut kynnyksiä kuntien väliselle yhteistyölle, varsinkin ruohonjuuritasolla.

### **Palveluiden markkinointi kuntalaisille**

Kun kunnassa tehdään uutta, kokeillaan uusia palveluita, järjestetään tapahtumia tai suunnitellaan tulevaa, näistä pitää kertoa myös kuntalaisille. Hyvänä esimerkkinä hankkeen tiimoilta palautepalvelun laajamittainen ja monikanavainen markkinointi, jotta ne palautteen antajat, eli kuntalaiset saadaan osallistumaan pilotointiin ja testaamaan uutta palautteenantokanavaa. Mielestäni tämä onnistui erinomaisesti ja palautteen määrä moninkertaistui suurimmassa osassa palautepilottiin osallistuneista kunnista.

On ymmärrettävää, että pienissä kunnissa ei ole viestintään ja markkinointiin omaa henkilöä, vaan asia on sisällytetty esimerkiksi hallintosihteerin tai vastaavan toimeen. Olen kuitenkin täysin vakuuttunut siitä, että jos kunta haluaa aktiivisesti kehittää toimintojaan, on mahdotonta ajatella, että kuntalaisia ei siihen osallistettaisi. Palveluja tehdään ja parannetaan kuitenkin juuri heille.

Markkinointi ja viestintä kulkee käsi kädessä kaiken kehittämisen kanssa. Viestintään ja markkinointiin panostettiin koko hankkeen ajan ja uskon että onnistuimme siinä kohtuullisen hyvin.

### **Mitä tekisimme toisin, jos hanke alkaisi nyt?**

Hankkeen viimeisenä isompana kokonaisuutena syksyllä 2021 toteutettu Pohjois-Satakunnan digitiekartta, olisi ollut järkevämpää toteuttaa heti hankkeen alkuun. Konsultteja selvitettiin jo alkusyksystä 2020, mutta ajatus ei edennyt ohjausryhmän käsittelyyn. Digitiekartan työstäminen hankkeen alkupuolella olisi ehkä antanut enemmän suuntaviivoja kokonaiskehittämiselle ja myös muut toimialat hallinnon ulkopuolelta olisi saatu paremmin mukaan.

Olisimme voineet kohdentaa rahallista resurssia kuntiin henkilöstökustannuksien osittaiseksi kattamiseksi. Sitoutuminen hankkeeseen olisi näin ollen mahdollisesti parantunut.

Yhteistyö muiden hankkeiden kanssa, joiden tavoitteet hankesuunnitelmissa olivat samanlaisia kuin meillä, olisi tullut aloittaa heti hankkeen alkaessa. Uskon, että monessa hankkeessa on selvitetty täysin samoja asioita ja tultu jopa samoihin johtopäätöksiin. Myös vertaistuki kehittämisessä olisi ollut tervetullutta myös meidän hankkeelle.

Pilotoinnit olisi ollut järkevämpi toteuttaa peräkkäin, eikä kaikkia yhtä aikaa. Eli ensimmäiset pilotoinnit olisi ollut hyvä aloittaa jo syksyllä 2020 ja viimeinen keväällä 2021. Näin ollen pilotointien markkinointiin, seuraamiseen ja tulosten analysointiin olisi ollut enemmän aikaa ja resurssia.

## 8. Jatkotoimet

Viimeisenä isompana työnä hankkeessa aloitettiin Pohjois-Satakunnan digitiekartan laatiminen keväällä 2021 ja se valmistui syksyllä 2021. Tämän työn tarkoitus oli luoda pohjaa tulevalle, hankkeen jälkeiselle yhteiskehittämiselle. Digitiekarttatyön aikana kävi kuitenkin hyvin selväksi, että yhteiskehittäminen ei suunnitellulla laajuudella tule hankekuntien kesken toteutumaan. Tästä johtuen digitiekartan luonnosversio jäi hankkeen tuotokseksi ja pohjaksi kunnille omaa, kuntakohtaista kehittämistyötä varten. Kankaanpäässä tavoitteena on digitiekarttatyötä hyväksi käyttäen luoda oma digistrategia vuosille 2022-2025.

Hankkeen lopussa hankekoordinaattori kävi jokaisen kunnan kanssa ns. loppukeskustelun, jossa peilattiin hankkeen tavoitteita ja toimenpiteitä kuntakohtaisesti. Keskusteluiden tavoite oli myös selvittää, mitä toimia kunnissa aiotaan toteuttaa tulevaisuudessa digitalisaation edistämiseksi. Keskusteluissa kävi ilmi, että siemen digitalisaation edistämiseksi on istutettu ja jokaisessa kunnassa asiaan on sekä kiinnitetty enemmän huomiota, että tehty ja suunniteltu toimenpiteitä tulevaisuudelle. Listaan tässä kuntakohtaisesti muutamia pääkehitysaskelleita. Mukana on myös muita toimenpiteitä, jotka eivät liittyneet hankkeeseen, mutta edistävät kunnan digitalisaatiokehitystä tulevaisuudessa.

### **Siikainen:**

- Verkkosivut uusitaan saavutettavuus huomioon ottaen. Hankkeen aikana teetetty saavutettavuusarviointi, raportti ja koulutukset edesauttoivat asiassa.
- Sähköinen allekirjoitus ja lomaketyökalu otetaan käyttöön mahdollisesti Vis-malta.

### **Pomarkku:**

- Verkkosivujen uusinta tulossa, saavutettavuus huomioidaan.
- Sähköisen asioinnin edistämistä jatketaan Webropolia käyttäen. Jatkotoimenpiteenä ohjelman parempi implementointi eri toimialoille, jotta ohjelma saadaan laajemmin käyttöön.
- Digitalisaatio otetaan laajemmin huomioon kuntastrategian uudistamisessa.

- Palautetta käytetään entistä enemmän hyväksi päätöksenteossa.
- Kuntalaiskysely strategian uudistamiseen tulossa.

#### **Jämijärvi:**

- Sähköisen asioinnin edistämistä jatketaan Webropolin avulla.
- Suomi.fi – viestit otetaan käyttöön ja myös tunnistautumista hyödynnetään tulevaisuudessa asiointitapahtumissa.
- Käyttöön tulossa asianhallintajärjestelmä ja sähköinen tilavarausjärjestelmä.
- Valtuuston kokoukset striimataan tulevaisuudessa ja käyttöön on otettu etäkousjärjestelmä.

#### **Kankaanpää:**

- Digistrategia kehitteillä. Pohjana käytetään P-S Digitiekarttatyötä, sekä muita hankkeessa tehtyjä selvityksiä. Digistrategia liitetään kaupunkistrategian uudistamiseen.
- Eri toimialat halutaan saada enemmän mukaan kehittämiseen. Laaditaan suunnitelma toimialakohtaisten digipolkujen luomiseksi.
- Sähköisen asioinnin edistämistä jatketaan Webropolin avulla.
- Kankaanpää mukana Rääkkylän vetämässä rakennusvalvonnan sähköisen asioinnin kehittämishankkeessa.
- Kankaanpäässä alkaa 2022 ”Kuntien digi- ja kyberturvallisuuden testaus- ja kehittämismenettely”-hanke.
- Tietohallinnon kokonaisuuksia kehitetään uuden tietohallintopäällikön johdolla.

#### **Karvia:**

- Verkkosivu-uudistus suunnitteilla
- Webropolin käyttöönotto mahdollinen lähitulevaisuudessa
- Varhaiskasvatuksen Effica –ohjelmaan otetaan sähköinen hoitoaikojen varaus
- Sähköinen työvuorosunnittelu otettu käyttöön

- Asianhallintaohjelmisto otettu käyttöön viimeisen vuoden aikana, tähän lisätään sähköinen portaali myös luottamushenkilöille
- Sähköinen palautelomake kuntalaisille tulossa

Vaikka yhteiskehittäminen digitalisaation saralla laajemmassa mittakaavassa ei täysin odotusten mukaisesti lähtenyt liikkeelle, yhteistyötä seutukunnalla tehdään kuitenkin laajasti eri foorumeissa. Loppukeskusteluissa mainittiin myös hankkeen tuoma ruohonjuuritason yhteistyö, jota toteutetaan tulevaisuudessa esim. Jämijärven, Pomarkun ja Kankaanpään kesken Webropol käyttöympäristössä. Karvia on ilmaissut halukkuutensa osallistua tähän yhteistyöhön, jos Webropol otetaan heillä tulevaisuudessa käyttöön. Lomakkeiden ja kyselyiden jako käyttöympäristöjen kesken on mahdollista ja siihen perustuvaa yhteistyötä jatketaan.

Tämän hankkeen jälkeen yhteistyö kuntien kesken jatkuu DIGIVAPA –hankkeen (Digitaalisten vapaa-ajanpalveluiden kehittäminen Pohjois-Satakunnan ja eteläisen Etelä-Pohjanmaan alueella) tiimoilta, jonka hankekoordinaattorina toimii tämän raportin laatija ja allekirjoittanut. Hanke on käynnistynyt maaliskuussa 2021 ja jatkuu ainakin lokakuulle 2022. Kaikki Pohjois-Satakunnan digitalisaatiohankkeesta hyödynnettävät kokemukset ja oppimiset otetaan käyttöön myös tässä toisessa hankkeessa.

## 9. Loppusanat

Hyppäsin hankemaailmaan täytenä ummikkona kesällä 2020. Digitalisaatio ja kunta-ala oli tuttua, mutta oloni oli pitkään epävarma. Hankesuunnitelma ei tarjonnut suoria suuntaviivoja käytännön toteutukselle, joten oli vai lähdettävä liikkeelle jostain ja jatkettava siitä sen mukaan, mitä matkan varrella ilmeni. Suunnitelmat selkenivät pikkuhiljaa ja käytännön toimia, kokeiluja, oppimisia ja tulevaisuuden kehitystoimia saatiin aikaiseksi.

Hanke on ollut meille kaikille uuden oppimista. Niin minulle kuin kaikille mukana olleille kunnillekin. Matka itsessään on kuitenkin opettanut paljon ja haluan näin lopuksi ilmaista kiitollisuuteni tästä mahdollisuudesta koko hankkeen ohjausryhmälle, Kankaanpään kaupungille, Valtiovarainministeriölle, sekä jokaiselle matkan varrella tullelle yhteistyötaholle. Kiitos. Kehitys ja yhteistyö seutukunnalla jatkuu nyt ja tulevaisuudessa.