

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut

Pilottikokeilut hankekunnissa

kevät 2021

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tavoitteena on ollut kehittää lappilaisten kuntien (Utsjoen, Tervolan ja Kolarin) palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudentyyppisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Palveluiden uusilla toimintamalleilla voidaan vaikuttaa kuntalaisten hyvinvointiin ja viihtyvyyteen. Kehitettävät palvelut valikoituivat hankekuntien tarpeista.

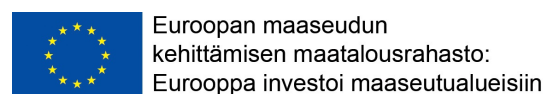
Utsjoki:

1. Verkkosivu-uudistus

Utsjoen kunnan kanssa on hankkeen kehittämiskokeiluna suunniteltu ja rakennettu kokonaan uusia kunnan verkkosivuja sekä kehitetty niiden sisälle kuntalaisille suunnattuja uudentyyppisiä palveluita (esim. tapahtumakalenteri, chat, kuntalaisten yhteydenotto- ja palveluiden kehittämisidealomakkeet, kunnan hankintoihin liittyvät infot alueen yrityksille...). Verkkosivujen tekninen toteutus ja sisällöt saatiin valmiiksi marraskuun 2019 aikana, ja loppuvillausten ja saavutettavuuteen liittyvien teknisten lisätöiden jälkeen sivut saatiin julkaistua joulukuun 2019 puolivälissä. Alkuvuoden 2020 aikana uusia verkkosivuja testattiin mm. Lapin AMK:n opiskelijoiden työnä. Uudet verkkosivut tuotettiin tarkasti WCAG:n eli EU:n saavutettavuuskriteeristön mukaisiksi. Sivujen saavutettavuutta arvioitiin ulkopuolisella saavutettavuusauditoinnilla. Verkkosivut löytyvät osoitteesta www.utsjoki.fi. Niiden tekninen toteutus hankittiin lappilaiselta Digi- ja mainostoimisto Höyryltä.

Pääajatus verkkosivujen totaalisisessa uudistamisessa oli asiakaslähtöisyys, eli pyrittiin irti hallintokuntalähtöisestä verkkosivurakenteesta ja kankeasta virkamieskielestä. Verkkosivujen uusi rakenne luotiin palvelumuotoilumenetelmin toteutetuissa työpajoissa erilaiset verkkosivujen käyttäjäprofiilit huomioiden: verkkosivujen rakennetta ja sisältöjä hahmoteltiin lapsiperheiden, seniorikuntalaisten, nuorten, työssäkäynti-ikäisten kuntalaisten sekä potentiaalisten kuntaan muuttavien näkökulmasta. Verkkosivujen rakenne ja visuaalinen asettelu saatiin hyvin toimivaksi, informatiiviseksi, selkeäksi, käyttäjystävälliseksi sekä saavutettavaksi. Ero kunnan edellisiin verkkosivuihin on suuri – rakenne ja asettelu ovat visuaalisempia ja selkeämpiä, tekstiä on huomattavasti vähemmän ja selailu silmäilemällä onnistuu, sisältö on saavutettavuuskriteeristön mukainen, visuaalisuuteen on panostettu ja eri käyttäjäryhmät huomioitu nostamalla esiin eniten haettuja palveluita.

Verkkosivujen rakentaminen kesti lähes vuoden: suunnittelu aloitettiin verkkosivut tuottaneen palveluntarjoajan kanssa alkuvuodesta 2019, palvelumuotoilutyöpajat toteutettiin niin ikään



alkuvuodesta ja niiden perusteella rakennettiin verkkosivuja koko kevään ja syksyn 2019. Loppukevästä 2019 verkkosivut alkoivat olla siinä määrin sisällöltään ja rakenteeltaan kunnossa, että niille pystyttiin tekemään saavutettavuusauditointi (auditoinnin tuotti Avaava Oy). Kesän ja syksyn 2019 aikana verkkosivujen teknisiä ja graafisia yksityiskohtia hiottiin sivut tuottaneen palveluntarjoajan kanssa saavutettavuusauditoinnin huomioiden mukaisiksi. Lopuksi loppuvuodesta 2019 tuotettiin sivuille saavutettavuusselosteet ja perehdytettiin kunnan henkilöstöä sivujen saavutettavaan päivittämiseen sekä saavutettavien liitetiedostojen tuottamiseen. Sivut julkaistiin loppuvuodesta 2019.

Uusia verkkosivuja arvioitiin saavutettavuusnäkökulman lisäksi käytettävyyssnäkökulmasta. Alkuvuoden 2020 aikana tehtiin uusien verkkosivujen käyttäjäpilotointia ja -palautteenkeruuta (kehittävää arviointia): Käyttäjätestaukseen helmi-maaliskuun 2020 aikana osallistui yhteensä 72 henkilöä. Testauspyyntöjä ja -ohjeita jaettiin Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämispalveluiden ja Utsjoen kunnan verkostossa, Utsjoen lukion opiskelijoille sekä Lapin AMK:n sosiaalialan opiskelijoille. Testaaminen tehtiin hyödyntämällä kuvitteellisia käyttäjäprofileita: testaaaja pyydettiin etsimään kunnan verkkosivuilta tietoa seitsemän eri käyttäjäprofiilien joukosta valitsemiensa profiilien mukaisiin tiedontarpeisiin. Testaushavainnot raportoitiin lyhyellä Webropol-kyselyllä. Testaajan tausta- ja laitetietojen lisäksi kyselyssä pyydettiin arvioimaan sivuston toimivuutta profiilin mukaisessa tiedonhaussa, verkkosivujen yleistä toimivuutta ja tiedon löydettävyyttä, kuvailemaan mikä tieto löytyi helposti ja mikä vaati enemmän etsimistyötä sekä kertomaan kehittämissuhteita verkkosivuille. Sivujen käytettävyys, visuaalinen ilme sekä tietojen löydettävyys sai pääosin hyvää ja erinomaista palautetta. Hyviä kehittämiskohteitakin testaus tuotti, esim. termejä, valikoita ja tiettyjä nostoja alisivuilta viilattiin saadun palautteen perusteella. Käyttäjäpilotoinnista ja siinä nousseista kehittämiskohteista koottiin erillinen raportti.

2. Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Utsjoen kunnan kanssa tehtiin laajasti digitaalisten palveluiden saavutettavuustyötä. Uusien verkkosivujen lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa sekä verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet (esitteet, pöytäkirjat jne) ja lomakkeet vaativat kunnassa henkilötyötä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



Kolari:

1. Karttapalvelu-uudistus

Kolarin kunnan kanssa lähdettiin kehittämään kuntalaisille (ja myös matkailijoille) suunnattua karttapalvelua, josta löytyvät kunnan palvelut, ulkoilu- ja virkistysreitit sekä myytävät tontit. Karttapalvelu on julkaistu (<https://kolari.karttatiimi.fi/>), ja sisältöjen kehittämistä ja lisäämistä tehdään edelleen. Kolarissa oli jo ennestään käytössä Karttatiimin vanhempi versio karttapalvelusta, jota hyödynnettiin etenkin kunnan tonttien markkinoinnissa. Tonttipörssissä oli kuitenkin selkeitä kehittämistarpeita: näkyville haluttiin enemmän tietoja myytävästä kohteesta, mahdollisuus lisätä valokuvia ja linkkejä sekä antaa mahdollisuus myös yksityisille myyjille ilmoittaa myytävistä tonteista. Tonttipörssiä kehitettäessä havaittiin, että samaa karttapalvelua pystyisi hyödyntämään laajemminkin kunnan palveluiden ja esimerkiksi ulkoilureittien näkyväksi tekemisessä, digitaalisten opastaulujen luomisessa sekä ketterän mobiilikäytön ja verkkosivu-upotusten mahdollistamisessa. Päädyttiinkin laajentamaan karttapalvelua pelkästä tonttipörssistä laajemmin kuntalaisia ja matkailijoita palvelevaksi karttapalveluksi ajatuksella, että samasta karttapalvelusta löytyisi mahdollisimman monipuolisesti informaatiota.

Karttapalvelu-uudistus alkoi laajalla benchmarkkauksella siitä, millaisia ja millaisilla ominaisuuksilla varustettuja tonttipörsskejä ja karttapalveluita eri kunnilla on käytössään ja miten ne huomioivat eri käyttäjäryhmät. Tekninen toteutus alkoi päivittämällä Kolarin hankkiman Karttatiimin karttapohjat uudempaan versioon, mikä mahdollisti erilaiset integraatiot ja monipuolisemmat sisällöt. Karttapohjaan rakennettiin integraatio Maanmittauslaitoksen karttapohjien kanssa, jolloin saatiin hyödynnettyä maksutta Maanmittauslaitoksen ortoilmakuvat, peruskartat sekä taustakartat. Karttapohjaan rakennettiin ensivaiheessa lisäksi uusi tonttipörssi, uusi koordinaatistojärjestelmä sekä ulkoilureittinäkyvät. Karttapohjaan rakennettiin valmiiksi myös toiminnot julkisten ja yksityisten palveluiden lisäämiseksi karttaan (tämä työ on vielä osittain kesken, vaatii kunnalta resurssit palveluiden kartoittamiseen ja tekniseen viemiseen karttapohjalle).

2. Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Kolarin kunnan toinen kehittämiskokeilu oli kunnan verkkosivujen saavutettavuuden kehittäminen. Kunnan verkkosivuille tehtiin ulkopuolisen toimijan toimesta saavutettavuusauditointi, jonka pohjalta verkkosivuja muokattiin WCAG-kriteeristön mukaiseksi. Lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa sekä verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet ja lomakkeet vaativat kunnassa henkilötöytä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.

3. Suomi.fi-viestien käyttöönotto ja sähköinen viestintä kuntalaiselle

Kolarissa lähdettiin selvittämään myös Suomi.fi-viestien käyttöönottoa tietynlaisen, vahvaa tunnistautumista vaativan kuntalaiselle suunnatun viestinnän ratkaisuksi. ”Viestit-palvelu on



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



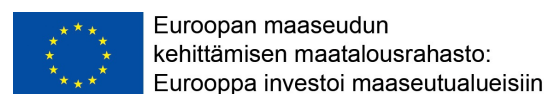
julkishallinnon yhteinen järjestelmäratkaisu viestien välittämiseen. Organisaatiot voivat liittää palvelun omiin asiointipalveluihinsa ja siten välittää organisaationsa viestejä sähköisesti omille asiakkailleen. Mikäli organisaation asiakkaat eivät halua ottaa vastaan viestejä sähköisessä muodossa, välittää palvelu viestit perinteisenä kirjeenä. Viestit-palvelu on viranomaisten keskitetty viestinvälittäjä, joka toimittaa viestit loppukäyttäjälle tämän haluamalla tavalla.” (<https://dvv.fi/viestit>)

Tietyt kunnan myöntämät avustukset, tuet, palvelut ja sähköinen viestintä kuntalaisen kanssa vaativat vahvaa tunnustautumista, joten tällaista asiointia ei voi hoitaa sähköisesti esim. sähköpostia käyttäen. Suomi.fi-viestien käyttöönottoprosessia selvitettiin ja käyttökohteitakin löytyi useita. Samalla selvitettiin viranomaispäätösten sähköistämistä, mihin Viestit-palvelu olisi myös hyödynnettävissä. Hyötyjä, myös rahallisia oli mahdollisesta käyttöönotosta havaittavissa: ainakin postituskustannukset pienenisivät (postimaksut ja käytetty työ), paperilla viestimistä saataisiin vähennettyä ja kuntalaiselle pystyttäisiin tarjoamaan vaihtoehtoisia ja asiakaslähtöisiä tapoja hoitaa asioitaan ja vastaanottaa viranomaispäätöksiä. Käyttöönottoprojekti osoittautui kuitenkin pienen kunnan resursseihin nähden ja ajankohtaan liian haastavaksi ja vaativaksi, joten sitä lykättiin tulevaisuuteen. Sähköiseen viestintään ja sähköiseen päätösten tiedoksi lähettämiseen liittyvää selvitystyötä tehtiin kuitenkin merkittävästi, mikä helpottaa, jos kehittämisprojekti voidaan toteuttaa kunnassa myöhemmin, hankkeen jälkeen.

Tervola:

1. Liikuntatilojen ja venepaikkojen sähköinen varausjärjestelmä

Tervolan kunnassa ensimmäisiksi kehittämiskokeiluiksi valikoitui kunnan liikuntatilojen ja venepaikkojen varausjärjestelmän rakentaminen sähköiseksi siten, että kuntalaiset ja esim. seurat pystyvät itse tarkistamaan varaustilannetta ja varaamaan tiloja. Tarve tila- ja venepaikkojen varaussysteemin sähköistämiseksi oli tunnistettu kahta kautta: toisaalta haluttiin automatisoida maksu- ja varaustoimintoja paperitöiden ja perinteisen käsityön vähentämiseksi, toisaalta haluttiin tehdä varaaminen kuntalaisille helpommaksi, saavutettavammaksi ja aikaan sekä paikkaan sitomattomaksi. Esimerkiksi venepaikkoja varaa moni ulkopaikkakuntalainen, jolla on vapaa-ajanasunto Tervolassa – varaaminen paperilomakkeella ei ole kovin asiakaslähtöinen palvelu. Loppuvuoden 2019 aikana tehtiin tähän liittyvää hintakartoitus- ja selvitystyötä sekä perehdyttiin muutamaan toiveet täyttävään tilavarausjärjestelmään tarkemmin, jotta voitiin tehdä päätös siitä, lähteekö kunta hankkimaan palvelua ulkopuoliselta toimittajalta vai ei. Selvitystyössä löydettiin useita tilavarausjärjestelmiä, jotka vastaisivat kunnan tarpeisiin, mutta hankintahinta sekä hankintaprosessin haastavuus eivät vielä hankeaikana sopineet kunnan kehittämistyölistalle. Selvitystyö sekä prosessin raamit ovat kuitenkin tehtynä ja pohjana, mikäli kunta päätyy myöhemmin hankkimaan tila- tai venepaikkavarausjärjestelmää.



Tarkoitukseen sopivia tai räätälöitävissä olevia varausjärjestelmiä ovat selvityksen mukaan mm. Asio Tilavaraus -järjestelmä, Varpal Oy:n tuottama Timmi-järjestelmä, Enkora-järjestelmä, CarDen-järjestelmä Varaamo-järjestelmä, Kumean tuottama Tilamisu-järjestelmä, Activesoftwaren tuottama Julius-järjestelmä sekä Visman tuottama Megaflex-varausjärjestelmä. Venepaikkojen varaamisessa tarvitaan kausivaraamisen salliva järjestelmä, kun taas kunnan muiden tilojen varaamisessa pitää löytyä tilakalenteri-tyyppinen, jopa tuntikohtaisen varaamisen salliva järjestelmä. Järjestelmien kustannukset vaihtelevat (kk-lisenssin osalta) noin 200-5000 e / kk – hinta riippuu täysin hankittavan palvelun ja teknisen tuen laajuudesta, varattavien kohteiden lukumäärästä, räätälöinti- ja integrointitarpeista jne. Järjestelmän perustamis- ja käyttöönottokustannukset vaihtelevat maksuttomasta palvelusta noin 3000 euroon. Järjestelmiin saa vaikka minkämoista integraatiota: useaan varausjärjestelmään saa Paytrail-integraation, joka mahdollistaa vuokran maksamisen varatessa, taloushallinnon integraation, kulunvalvontaintegraation, yhteiskäyttöautopalvelun jne.

2. Kunnan myöntämien tukien haun sähköistäminen

Toisena Tervolan kunnan kokeiluna sähköistettiin kunnan myöntämien avustusten hakua (esim. yrityksille ja seuroille myönnettävät avustukset). Ensimmäinen avustushaku toteutettiin kunnan yritystukihauissa pilottina lokakuussa 2019. Hausta saadun palautteen ja kokemusten myötä hakua kehitettiin edelleen ja järjestelmä pilotoitiin uudelleen lokakuussa 2020. Aikaisemmin kunnan myöntämät vuotuiset yritystuet oli myönnetty ainoastaan paperilomakkeelle tehtyjen hakemusten pohjalta ja manuaalisen käsittelyprosessin kautta. Sähköinen hakulomake rakennettiin yksinkertaisesti Webropol-alustalle (johon kunnalla oli olemassa valmiiksi käyttäjälisenssi). Hakuprosessi toimii käytännössä siten, että kunnan elinkeinotoimen verkkosivuilla vietiin totutulla tavalla ohjeet tukien hakemiseen (mm. tarvittavat liitteet ja tuen saannin reunaehdot). Verkkosivuille vietiin lisäksi linkki Webropol-lomakkeelle, jolla hakija pystyi erilaisten monivalinta- ja avointen kysymysten kautta täyttämään hakulomakkeen ja toimittamaan tarvittavat liitteet. Haku suunniteltiin kerralla myös mobiililaitteessa toimivaksi, koska liitteistä on helppoa ottaa mobiililaitteella valokuva ja lähettää se sitten laitteesta lomaketta täytettäessä. Lisäksi lomake rakennettiin siten, että täyttämisen saattoi keskeyttää ja lomakkeelle palata myöhemmin täydentämään tietoja.

Keväällä 2020 koronapandemia sekä yksityrittäjien valtion koronatuken haun ohjaus kunnille loi taas uuden tarpeen sähköiselle avustushakulomakkeelle: Tervolan kanssa rakennettiin nopeasti huhtikuussa 2020 edellisenä syksynä pilotoidun yritystukihau pohjalta sähköinen haku yksityrittäjien koronatuille. Sähköistä hakemuslomaketta kehitettiin ja muokattiin koko haun ajan sekä valtion muuttuvan tukiohjeistuksen, että saadun käyttäjäpalautteen mukaan. Periaatteet ja alustat lomakkeessa olivat täysin samat kuin aiemmassa, kunnan omassa yritystukihauissa.

3. Wilma-järjestelmä varhaiskasvatukseen

Kolmantena kehittämiskokeiluna Tervolassa hankkeella tuettiin Wilma-järjestelmän käyttöönottoa varhaiskasvatuksessa. Hanke osallistui etenkin käyttöönottoon liittyvän henkilöstön koulutuksen järjestämiseen. Wilma-järjestelmän käyttöönotossa on uutuusarvoa valtakunnallisestikin



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



varhaiskasvatuskenttää tarkastellessa, koska varhaiskasvatuksen puolelle rakennettu tuote on uusi ja näin käyttäjiä on luonnollisesti vielä suhteellisen vähän. Wilma-järjestelmän käyttöönottoprojekti varhaiskasvatuksen puolelle oli teknisesti helppo toteuttaa, koska järjestelmä oli jo käytössä perusopetuksessa, mutta tietysti järjestelmän käyttö varhaiskasvatuksen arjessa vaatii henkilöstön osaamisen kehittämistä sekä arjen toimintatapojen muokkausta. Käyttöönottokoulutuksissa panostettiin sekä tekniseen käyttöönottoon ja siihen liittyvien taitojen kehittämiseen että käyttöön liittyvän toimintakulttuurin muutoksen organisointiin.

4. Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Tervolassa on tehty muiden kuntien tapaan kunnan digitaalisten palveluiden saavutettavuuden kehittämistyötä. Kunnan verkkosivuille tehtiin ulkopuolisen toimijan toimesta saavutettavuusauditointi, jonka pohjalta verkkosivuja muokattiin WCAG-kriteeristön mukaiseksi. Lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa, verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa sekä sosiaalisen median sisällöissä. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet ja lomakkeet vaativat kunnassa henkilötyötä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.

5. Digitaalisen viestinnän kehittäminen

Tervolan kunnassa on tehty hankkeen tuella myös digitaalisen viestinnän kehittämistä. Digitaalinen ja erityisesti sosiaalisen median kautta tapahtuva viestintä on ollut kunnassa kehittämislistalla jo pitkään, ja nyt hankkeen avulla pystyttiin kouluttamaan kunnan henkilöstöä tuottamaan vetoavaa ja mielenkiintoista viestintäsisältöä erityisesti sosiaaliseen mediaan ja matalalla kynnyksellä. Lisäksi hankkeen kautta pystyttiin hankkimaan kunnan henkilöstölle koulutusta digitaalisen viestinnän suunnitteluun sekä video- ja kuvamateriaalin tuottamiseen ja hyödyntämiseen digitaalisessa viestinnässä.



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

