


Digikartoitus: Palvelut

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Vastaajan tiedot

Nimi	<input type="text"/>
Asema / titteli	<input type="text"/>
Sähköpostiosoite	<input type="text"/>
Kunta	<input type="text"/>
Kuntayhtymä	<input type="text"/>
Sairaanhoitopiiri	<input type="text"/>

2. Mitä toimialaa edustat? *

- Sivistystoimi ja vapaa-aika (opetus ja varhaiskasvatus, nuorisotyö, kirjasto, liikunta ja kulttuuri)
- Yleishallinto (hallinto, talous, HR, elinkeino)
- Rakennettu ympäristö
- Sosiaali- ja terveydenhuolto
- muu, mikä?

3. Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Valitse vastausvaihtoehto joka kuvaa tilannettanne parhaiten organisaatiosanne.

Saavutettavuuden määritelmä: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

Yhdenvertaisuuden määritelmä: <https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus>

Ei

En osaa sanoa

Kyllä

	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Onko toimialan palveluiden eri asiakasryhmät tunnistettu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödynnetäänkö tunnistettuja asiakasryhmiä systemaattisesti palveluiden kehittämisessä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödynnetäänkö palveluiden kehittämisessä palvelumuotoilun keinoja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvioidaanko palvelun digitalisoinnin yhteydessä palvelun saavutettavuuden toteutuminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvioidaanko palveluiden digitalisoinnin yhteydessä palvelun yhdenvertaisuuden toteutuminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko digitalisoitujen tai sähköistettyjen palveluiden asiakastytyvyyttä selvitetty?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Palveluiden kehittäminen

Valitkaa organisaationne tilannetta parhaiten kuvaava vaihtoehto kunkin kysymyksen kohdalla.

	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Tehdäänkö palveluita kehittäessä yhteistyötä toimialarajojen yli?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun uusia ratkaisuja otetaan käyttöön, arvioidaanko muiden toimialojen tarpeita sen suhteen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko organisaatiossanne käytössä yhteiskehittämisen menetelmiä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko organisaationne toimintatavoissa kiinnitetty huomiota toimialarajat ylittävään yhteistyöhön, esimerkiksi yhteiset (digi)kehitysryhmät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Millaisia haasteita olette kohdanneet toimialarajat ylittävässä yhteistyössä digitaalisten kehittämishankkeiden osalta?

6. Onko koronapandemia vaikuttanut toimialanne palveluihin?

	Ei	En osa sanoa	Kyllä
Tarjoaako organisaationne digitukea kunnan asukkaille itse? Jos vastasit ei niin tarkenna miksi: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjoaako organisaationne digitukea kunnan asukkaille yhteistyössä kolmannen osapuolen, kuten järjestöjen kanssa? Voit tarkentaa keiden kanssa: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko digitukea saatavilla organisaation omien palveluiden käyttöön?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjotaanko organisaatiossanne digitukea laajemmin kuin vain organisaation omiin palveluihin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko digitukea tarjolla yrityksille?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Hyödynnetäänkö toimialallanne Suomi.fi -tukipalveluita?

Tietoa suomi.fi-tukipalveluista: <https://dvv.fi/suomi.fi-palvelut>

Tarkenna minkä palvelun yhteydessä organisaatiossanne hyödynnetään suomi.fi -tukipalveluja:

	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Viestit -palvelu <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtuudet <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistus <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluväylä <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutietovaranto <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkopalvelu <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kartat <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksut <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteentoimivuusalusta (sanastot, koodistot, tietomallit) <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finto <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskushallinnon palvelujen digitalisointi

Digitalisoiduilla palveluilla tarkoitetaan palveluita jotka ovat uudistettu tai mietitty uudestaan koko prosessin pituudelta (ei pelkästään kopioitu vanha toimintamalli digitaaliseen muotoon) ja lopputuote on sähköisesti käytettävissä. Sähköistetyillä palveluilla tarkoitetaan palveluita laajemmin, joissa hyödynnetään teknologiaa.

11. Kuinka usein asiakas voi käynnistää asiain (palvelupolun) sähköisesti? Arvioi osuus palvelualueittain.

Esimerkiksi henkilöstöhallinnon palveluista: työpaikan hakemisprosessi on mahdollista sähköisen rekrytointijärjestelmän kautta. Anna vastauksesi numeerisesti.

<input type="text"/>	Yleishallinto, asiakirjahallinto, hankinnat %
<input type="text"/>	Henkilöstöhallinto, %
<input type="text"/>	Elinkeinopalvelut, %
<input type="text"/>	Demokratia, osallisuus ja vuorovaikutus, %

12. Talouspalvelut ja hankinnat: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Laskut kiertävät ja hyväksytään pelkästään sähköisessä muodossa
- Verkkolasku on otettu käyttöön
- Myyntisaamisten perintä (maksukehotukset yms.)
- Asiakkaille on tarjolla useita maksuvaihtoehtoja kunnan palveluissa esim. mobiilimaksaminen
- Kunnan ostolaskut on avattu
- Kuntien ja kuntayhtymien toteutuneiden taloustietojen automaattinen raportointi
- Sähköiset kilpailutusjärjestelmät ja sähköinen hankintaprosessi on otettu käyttöön
- Pienhankinnat on siirtyneet selainpohjaisiin järjestelmiin
- Sähköinen sopimusten hallintajärjestelmä
- Projektien hallinta esim. projektisalkku otettu käyttöön
- Muut palvelut. Voit täydentää:

13. Henkilöstöhallinto: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Käytössä on sähköinen rekrytointijärjestelmä
- Käytössä on sähköinen työajan seuranta (sisään/ulos leimaus)
- Organisaatiossa seurataan työajankäyttöä tai tehtävien toteutumista sähköisesti
- Työntekijä tekee poissaoloilmoitukset ja ne käsitellään sähköisessä muodossa
- Sisäiset tukipalvelut (matkavarauksjärjestelmät, matkalaskujärjestelmät jne.)
- Henkilöstöllä on teknisesti ja juridisesti mahdollisuus etätööhön
- Henkilöstöllä on käytössä sähköinen työtila esim. Teams
- Kentällä liikkuvat työntekijät (esimerkiksi kotipalvelu ja yhdyskuntatekniikka) pääsevät työssään mobiiliyhteydellä kiinni tarvitsemiinsa tietojärjestelmiin
- Asiantuntijapalveluita voidaan välittää palvelupisteisiin etäyhteydellä
- Kunnassa on käytössä henkilöstön intranet
- Muut palvelut. Voit täydentää:

14. Päätöksenteko ja demokratia: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Valtuuston istuntoja voi seurata suorana netissä.
- Valtuuston istunnot videoidaan ja tallenteita voi katsoa myöhemmin netistä
- Organisaatiolla on käytössään Kuntalain §100 mahdollistama sähköinen päätöksentekomenettely
- Organisaatiolla on käytössään Kuntalain § 99 tarkoittama sähköinen kokous
- Valtuutetuilla on käytössään kunnan tarjoamat kannettavat tietokoneet tai mobiililaitteet
- Kunnassa on käytössä luottamushenkilöiden sähköinen työtila (esim. extranet)
- Organisaatiossa on käytössä sähköisiä kansalaisten kuulemisvälineitä tai palautekanavia
- Kuntalaisille tarjotaan digitukea
- Muut palvelut. Voit täydentää:

15. Asiakirjahallinto: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista on sähköistetty tai

digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Organisaatiolla on käytössään Sähke2 -määritysten mukainen asianhallintajärjestelmä
- Organisaatiolla on käytössä muu sähköinen asianhallintajärjestelmä
- Arkistotietojärjestelmä asianhallintajärjestelmän ja operatiivisten tietojärjestelmien käyttöön
- Organisaatiolla on käytössään sähköinen allekirjoitus
- Muita palveluita. Voit täydentää:

16. Elinkeinopalvelut: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vaihtoehdoista.

- Yrittäjän neuvontapalvelu
- Yritystilojen tai tonttien vuokraaminen tai ostaminen
- Maatalousyrittäjän lomituspalvelu
- Maatalousyrittäjän luvat ja ilmoitukset
- Työllisyyspalvelut
- Muita palveluita

Sivistys- ja vapaa-aikapalvelujen digitalisointi

Digitalisoiduilla palveluilla tarkoitetaan palveluita jotka ovat uudistettu tai mietitty uudestaan koko prosessin pituudelta (ei pelkästään kopioitu vanha toimintamalli digitaaliseen muotoon) ja lopputuote on sähköisesti käytettävissä. Sähköistetyillä palveluilla tarkoitetaan palveluita laajemmin, joissa hyödynnetään teknologiaa.

17. Kuinka usein asiakas voi käynnistää asiainnin (palvelupolun) sähköisesti? Arvioi osuus palvelualueittain.

Tällä tarkoitetaan esimerkiksi varhaiskasvatuksessa, että kuntalainen voi hakea paikkaa varhaiskasvatukseen digitaalisesti paperisen tai PDF-lomakkeen sijaan.

Anna vastauksesi numeerisesti.

	Opetus ja koulutus, %
	Varhaiskasvatus, %
	Liikuntapalvelut, %
	Kulttuuri, %
	Kirjastot, %
	Nuorisotoimi, %

18. Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista toimiallanne on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Varhaiskasvatukseen hakeminen
- Varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmä
- Varhaiskasvatussuunnitelma
- Esiopetukseen hakeminen
- Perusopetukseen hakeminen
- Koulukuljetuksen tai koulumatkaetuuden hakeminen
- Perusopetuksen oppilastietojärjestelmä (esim. Wilma tai Helmi)
- Aamu- tai iltapäivätoimintaan hakeminen
- Opetussuunnitelmat
- Nuorisopalvelut. Voit tarkentaa:
- Tilojen varaaminen (liikunta, kerho-, asukastilat ym.)
- Liikunta (esim. etäohjattu liikunta). Voit tarkentaa:
- E-kirjasto (digitaaliset kirjat ja aineisto)
- Laina-, varaus- ja palautuspalvelu
- Kulttuuripalveluita (esim. virtuaalimuseo, streamattu konsertti)
- Järjestöjen avustusten hakeminen (liikunta, nuorisotyö ja kulttuuri)
- Kansalaisopiston kurssille ilmoittautuminen
- Kansalaisopistolla verkko tai etäopetus
- Muu

Palvelujen digitalisointi rakennetun ympäristön toimialalla

Digitalisoiduilla palveluilla tarkoitetaan palveluita jotka ovat uudistettu tai mietitty uudestaan koko prosessin pituudelta (ei pelkästään kopioitu vanha toimintamalli digitaaliseen muotoon) ja lopputuote on sähköisesti käytettävissä. Sähköistetyillä palveluilla tarkoitetaan palveluita laajemmin, joissa hyödynnetään teknologiaa.

19. Kuinka usein asiakas voi käynnistää asiainnin (palvelupolun) sähköisesti? Arvioi osuus palvelualueittain.

Anna vastauksesi numeerisesti. Esimerkiksi, asiakas voi ilmoittaa leikkipuistossa olevasta korjaustarpeesta puistoista vastaavalle taholle sähköisesti.

<input type="text"/>	Rakentaminen, %
<input type="text"/>	Ympäristö, %
<input type="text"/>	Kaavoitus ja maankäytön suunnittelu, %
<input type="text"/>	Asuminen, %
<input type="text"/>	Kiinteistöhuolto, %

20. Rakennetun ympäristön toimiala: Mitä seuraavista palveluista tai toiminnoista toimialallanne on sähköistetty tai digitalisoitu?

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Palveluverkoston suunnittelu
- Sähköisiä kansalaisten kuulemisvälineitä tai palautekanavia
- Asema- ja yleiskaavojen tuottaminen
- Asema- ja yleiskaavojen julkaiseminen
- Rakennuslupien käsittely
- Osoitetietojen hallinta
- Yleisten alueiden lupien käsittely
- Ympäristölupien käsittely
- Ympäristövalvonta
- Kiinteistömuodostus
- Uusien tonttien markkinointi

- Kunnan omistamien tilatietojen hallinnointi
- Katusuunnittelu- ja rakentaminen
- Katujen ylläpito ja hoito
- Kunnan infraomaisuuden hallinnointi (kadut, puistot liikennemerkit jne.)
- Liikennemerkkietojen keruu liikennemerkkien pystytyksen yhteydessä
- Viheraluetietojen hallinta (leikkipuistot, viherpuistot, koirapuistot, kulttuuripuistot jne)
- Ulkoilureittitietojen hallinta
- Kunnan omistamien metsätietojen hallinnointi
- Vesijohtoverkostotietojen hallinta
- Rakennetun ympäristön tietojen jakaminen esimerkiksi kunnan karttapalvelun kautta
- Elintarvikelain mukaiset luvat ja ilmoitukset
- Terveystietolain mukaiset luvat ja ilmoitukset
- Muu. Voit tarkentaa vastausta

Sosiaali- ja terveystietojen digitalisointi

Digitalisoiduilla palveluilla tarkoitetaan palveluita jotka ovat uudistettu tai mietitty uudestaan koko prosessin pituudelta (ei pelkästään kopioitu vanha toimintamalli digitaaliseen muotoon) ja lopputuote on sähköisesti käytettävissä. Sähköistetyillä palveluilla tarkoitetaan palveluita laajemmin, joissa hyödynnetään teknologiaa.

21. Kuinka usein asiakas voi käynnistää asiain (palvelupolun) sähköisesti? Arvioi osuus palvelualueittain.

Anna vastauksesi numeerisesti. Esim. asiakas voi varata neuvolakäynnin sähköisesti soveluksen kautta.

	Perusterveydenhuollon palvelut, %
	Sosiaalipalvelut, %
	Erikoissairaanhoidon palvelut, %

22. Perusterveydenhuollon palvelut: Vastaa väittämiin perusterveydenhuollon sähköisistä tai digitaalisista palveluista.

Voit valita useita alla olevista vaihtoehdoista.

- Avosairaanhoidon sähköinen oirearvio on käytössä. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakas voi tehdä sähköisen ajanvarauksen avosairaanhoidon palveluihin. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakas voi tehdä sähköisen ajanvarauksen neuvolapalveluihin. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakas voi tehdä sähköisen ajanvarauksen suun terveydenhuollon palveluihin. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palvelujen ajanvarauksen voi (asiakas) perua sähköisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa on mahdollistettu etävastaanotto. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa hyödynnetään sähköistä palveluseteliä. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Toimialalla on joissain palveluissa käytössä sähköinen asiakasmaksulaskuri. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa on käytössä digitaalisia palvelupolkuja tai palveluita tuotetaan osittain digitaalisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Muu

23. Sosiaalihuollon palvelut: Vastaa väittämiin sosiaalihuollon sähköisistä tai digitaalisista palveluista.

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Asiakas voi tehdä sähköisen ajanvarauksen. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakas voi peruuttaa ajan sähköisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluihin hakeutuminen on mahdollista sähköisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Sosiaalihuollon ilmoitusten tekeminen sähköisesti on mahdollista. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakastapaamiset on mahdollista järjestää etänä. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Toimialalla on käytössä sähköinen asiakasmaksulaskuri. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Muu sähköinen palvelu:
- Muu:

24. Erikoissairaanhoidon palvelut: Vastaa väittämiin erikoissairaanhoidon sähköisistä tai digitaalisista palveluista.

Voit valita useita alla olevista vastausvaihtoehdoista.

- Asiakas voi tehdä sähköisen ajanvarauksen. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Asiakas voi peruuttaa ajan sähköisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa on mahdollistettu etävastaanotto. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa on käytössä sähköinen asiakasmaksulaskuri. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Palveluissa on käytössä digitaalisia palvelupolkuja tai palveluita tuotetaan osittain digitaalisesti. Tarkenna esimerkinomaisesti:
- Muu

Seuraavat kysymykset koskevat kaikkia toimialoja.

25. Hyödynnetäänkö organisaatiossanne tulorekisteriä seuraavissa tarkoituksissa?

	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Varhaiskasvatuksen asiakasmaksujen määrääminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen määrääminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elatussopimusten vahvistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen myöntäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen luototus sekä muut taloudelliseen tukeen liittyvät sosiaalihuoltolain tehtävät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu tarkoitus. Mikä: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulorekisteriä ei hyödynnetä. Tarkennatkeko miksi: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Onko sähköisissä palveluissa voitu poistaa asiakkaan tarpeetonta asiointia automatisoimalla prosessin vaiheita?

- Kyllä, miten?
- En tiedä
- Ei

27. Mihin palveluiden digitalisoinnin kehittymistä tällä hetkellä hidastavat seikat liittyvät?

Voit tarkentaa vastaustasi vastausvaihtoehdon perään.

- Johtamiseen
- Resursseihin tai osaamiseen
- Yhteistyöhön
- Markkinointiin tai viestintään
- Sopivien palvelutuotteiden saatavuuteen markkinoilla
- Kansallisten kehittämishankkeiden mahdolliset vaikutukset palvelun kehittämiseen
- Johonkin muuhun, kommentoi halutessasi

28. Minkälaista tukea kaipaisitte toimialanne digitalisaatioon liittyvissä asioissa Kuntaliitolta?

29. Vapaat kommentit aihealueesta tai tästä kyselystä.
