

LOPPURAPORTTI

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen -2022

Palvelussuhteen alkaessa –
prosessin sujuvoittaminen

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille

Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä
2. Kokeilun tavoitteet
3. Kokeilun keskeiset opit
4. Kokeilun eteneminen
5. Kokeilun tuotokset
6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista
7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista
8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti
9. Opit kokeilemisestä yleensä
10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä
11. Kokeilun tekninen ympäristö
12. Kokeilun data
13. Jatkopäätökset ja -ideat

1. Tiivistelmä

- Kokeilun tavoite oli tutkia jo käytössä olleen PowerApps –kevytsovelluksen käytön laajennusta toiselle toimialalle, sekä sitä miten kevytsovelluksen hallinnointi (mm. oikeuksien jakaminen) helpottuisi.
- Kokeilu tärkeimmät opit liittyvät sekä PowerApps –sovellusten teknisiin mahdollisuuksiin, toimialojen yhteiskäytön edellytyksiin, hallintamallin ja pelisääntöjen tarpeellisuuteen.
- Suositukset jatkotoimenpiteiksi - kokeilusta vastaavat tiimi suosittelee joulukuussa 2022, että toimialoilla sovitaan jatkosta, ja että PowerApps –kevytsovellusten ympärille luodaan kanslian toimesta hallintamalli, selkeä omistajuus sekä rahoitusrakenteet.

Palvelussuhteen alkaessa prosessit paremmiksi (Kuva)

Päivitetty 26.10.

Uskomme että:

- Että sovelluksella esimiehen kognitiivinen kuorma helpottuu
- Sovelluksen käyttöönotosta voi saada helpompaa sekä esihenkilölle että ylläpitäjälle (käyttöoikeuksien hankaluudet ratkotuksi sekä loppukäyttäjän löydettävyyden paremmaksi ja selainversion visuaalisuus miellyttävämmäksi)

Kokeillaksemme tätä aiomme:

- Käyttää Kymp-käyttöönottoa koealustana
- Hakea käyttöoikeushallintaan parempi malli ja kokeilla ohjeiden yhteiskäyttöä toimialojen välillä
- Etsitään tapoja löydettävyyden ja visuaalisuuden parantamiseen jos rahaa riittää

.. ja mittaamme...

- Testihenkilöiden avulla (3 esimiestä /toimiala sekä Hanna, Laura, Päivi Lassila ja Jonna Lopenon ylläpidon näkökulmasta), miten helppoa uutta testiversiota on käyttää (löydettävyyden, oikeuksien jakaminen, käyttöönoton helppous) ja löytyykö siitä apua kognitiivisen kuorman vähentämiseen
-

Olemme oikeassa, jos...

- Ylläpitäjät arvioivat että ylläpito helpottuu uudella suunnitellulla tai toteutetulla mallilla (Hanna perehdyttää Lauran siihen miten toiminut aiemmin)
- Esimiehet arvioivat että työkalu helpottaa kognitiivista kuormaa (esim. kun presentoidaan Kuvassa käytössä oleva versio)

2. Kokeilun tavoitteet

Ongelman kuvaus

- Palvelussuhteen aloitusprosessi ja ohjeistus esihenkilön näkökulmasta
- Power Apps –kevytsovelluksen ylläpidon haasteet

Rajaus

- Millaisilla edellytyksillä sovellusta voi käyttää kahdella tai useammalla toimialalla?
- Automaatio-/sujuvoittamiskohteen valinta (esimerkkinä pysäköintijärjestelmä Parkmanin käyttöoikeudet)

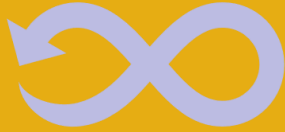
Oletukset

- Oletimme, että pääsemme testaamaan ja voimme testauttaa uutta ratkaisua.
- Tämä ei toteutunut, koska kokeilun aikana sovelluksessa havaittiin virheitä (aikaisemmista tuotantovaiheista).

Tavoitteet

- Ratkaisu ylläpidon helpottumiseen uudella suunnitellulla tai toteutetulla mallilla
- Esihenkilöiden kognitiivisen kuorman helpottuminen ja mukavampi käyttökokemus sovelluksen selainversiolla.

3. Kokeilun keskeiset opit



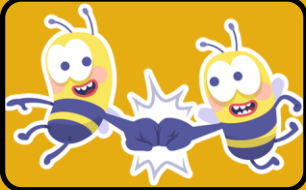
Menetelmäkohtaiset opit (Power Apps ja SharePoint)

- Käytön laajentamismahdollisuus (päällekkäisen työn vähentäminen)
- Selainnäkömön muokkaus (asiakkaan parempi kokemus)
- Sovelluksen sisäiset lomakkeet (työn sujuvoittaminen)
- Olemassa olevan ratkaisun parempi tunteminen
- + tekninen osaamisen tarve edellisistä (ja ymmärrys SharePoint rajoista)



Kehittämiskohteen taklaaminen

- Palvelussuhteen alun prosessin sujuvoittaminen on laajasti esihenkilöiden toivoma tulos, johon voidaan päästä yhteiskehittämällä prosessia ja työvälineitä.
- Yhteiskehittäminen □ Kehittämisvastuulliset yksiköt + asiakkaat, toimialojen ja kanslian HR-palvelut, ICT sekä muut osapuolet



Viisautta, rajoja ja osaamista yhteiskehittämiseen

- **TARVITSEMME ASIAKASKOKEMUKSEN PARANTAMISEEN:**
- Hallintamallin Power Platformille – tärkeä yhteiskehittämisen ja yleensä jatkos edellytys
- Dokumentaation, toteuttajan perehtymisen, teknisen tuen ja rahoitusnäkömöt
- Yhteistä puhetta (ja strategiat) tavoitteista ja vastuista
- Avoimen mielen siihen kehitämmekö prosessin osia vai koko prosessia

Kokeilun etenemisen vaiheet

Käynnistys
08/2022 - kick-off

Ideointipaja (17.8.) + Kokeilukortti versio 1.0. (1.9.) (Withmore)

Kuva-Kymp yhteistyön vahvistuminen (19.8., 24.8.)

Yritysyhteistyökumppani: Meltake

Kanslian Kick-off 24.8.)

Perehtyminen
09/2022

Perehtyjät: Työryhmä KUVAsta, Kymistä ja Meltakelta (12-13.9., 19.9., 26.9. ja 30.9.)

Perehtymisen sisältö: KUVAssa kehitetyt "Esihenkilön tehtävälista" -kevytsovelluksen rakenne ja toiminnallisuudet sekä ymmärrys sovelluksen takana olevan prosessin monimutkaisuudesta.

Kanslian välikatselmointi 16.9.

Rajaus
10/2022

Rajattiin alkuperäistä (laajaa, rönsyilevää) tavoiteasetantaa

Keskusteluissa ja kokeilukortissa 2.0. (26.10.) (Withmore)

Kanslian välikatselmointi 7.10. ja 28.10.

Havainnot ja
valinnat prosessista
10/2022

Konkreettisten kehityskohteiden valitseminen. (Työryhmä KUVA, KYMP, Meltlake) (4.-5.10., 11.10., 17.10., 19.10. ja 27.10.)

Päätimme tutkia

I omakkeen laatimista Power Annessa

Paremmän selainäkymän mahdollisuuksia

Teknisiä edellytyksiä edm. Asinilla sekä kahden toimialan yhteiskäyttöille



Sovelluksen "luovutus"
toimittajalle
11/2022

Meltlake muokkasi sovellusta ns. KUVA Onboarding-ympäristössä.

Tarve hallintamallille!

(Työryhmä KUVA, KYMP, Meltlake) (16.11., 21.11.)

Tuotantovaihe
11/2022

Sovelluksen rakenne- tms. Virheet paljastuivat

Tilanne ei estänyt Meltakea mutta vaikeuttivat kokeilun tilaajan testaamista.

Tarve hallintamallille uudelleen!

Sovellukseen liittyvän dokumentoinnin merkitys

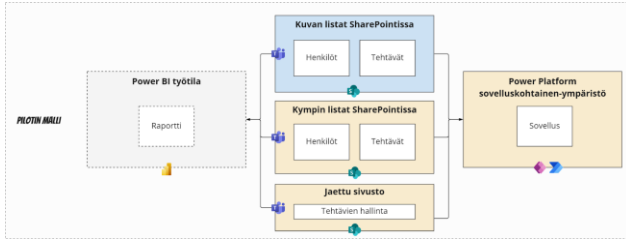
Kanslian välikatselmointi 18.11.

Tulokset
12/2022

Meltlake esitteli tuloksia joulukuussa, kuvakaappauksina (seur. Dia) (7.12. ja 8.12.)

Kanslian välikatselmointi 9.12.

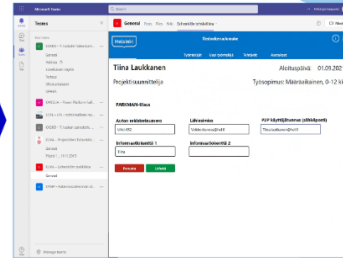
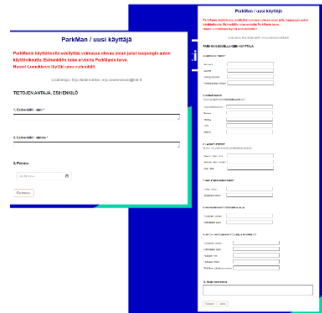
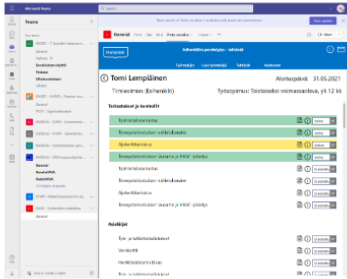
5. Kokeilun tuotokset



1
Ratkaisu laajennettavissa useille toimialoille
tietoturvallisesti ja taloudellisesti



2
Käyttöliittymä muokattavissa siten, että näytön tila on
paremmin käytössä (* kehitystyö kesken)



3
Sovellukseen voidaan
integroida prosessi ja
siihen liittyvä
lomakeratkaisu.

5. Kokeilun tuotokset

Ratkaisun laajennettavuus

Tavoite

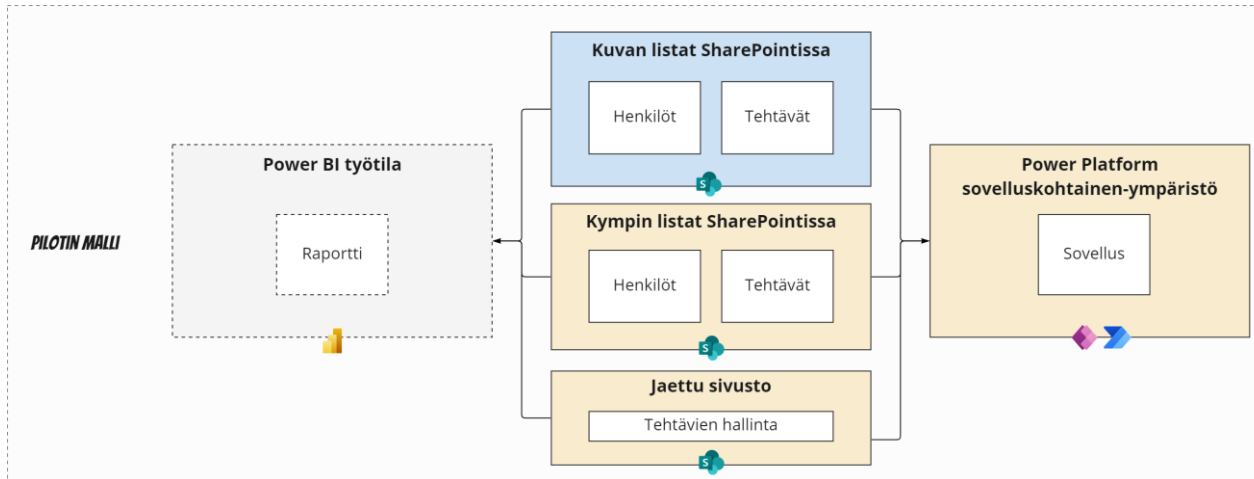
Luoda tekninen malli millä sovellus voidaan laajentaa useille toimialoille tietoturvallisesti ja taloudellisesti

Ratkaisu

Useampi SharePoint-sivusto henkilöille ja tehtäville, yksi jaettu tehtävälista ja sovellus

Tilanne

Testattu toimivaksi, toteutus kesken.



5. Kokeilun tuotokset

Paremmiin palveluihin käyttäjäliittymä

Tavoite

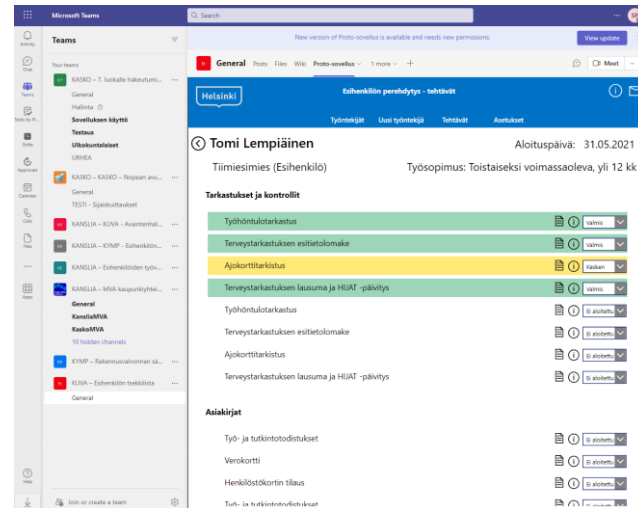
Muuttaa käyttäjäliittymä siten että se toimii paremmin tietokoneella käyttöä.

Ratkaisu

Koko näytön tilan hyödyntäminen ja muita käyttäjäliittymä parannuksia.

Tilanne

Suunnitelmia tehty sovelluksen kehitysversioon. Lopullinen käyttäjäliittymä vaatii vielä parannuksia. Lisääntyneen tilan hyödyntäminen on vielä puutteellista.



5. Kokeilun tuotokset

Prosessien tuominen sovellukseen

Tavoite

Helpottaa työtä tuomalla aiemmin ohjeiden kautta löytyviä prosessin aloittavia lomakkeita suoraan sovellukseen.

Ratkaisu

Luodaan malli, millä mahdollisimman pienellä kehitystyöllä voi tehdä lomakkeen sovellukseen

Tilanne

Käyttöliittymää kokeiltu yhdellä lomakkeella ja tuota mukaan uusi tila tehtäville (ei aloitettu → kesken → valmis

The screenshot shows the Microsoft Teams interface. On the left, there's a sidebar with 'Teams' and a list of teams including 'KASKO - 7. luokalle hakeutumi...', 'KANSLIA - Power Platform hall...', 'SOTE - LYS - toiminnallisen mu...', 'KASKO - 7. luokan painotettu ...', 'KUVA - Projektitiimi Esihenkilö...', and 'KYMP - Rakennusvalvonnan sä...'. The main window displays a form titled 'Tiedonkeruulomake' for 'Helsinki'. The form is for 'Tiina Laukkanen', a 'Projektisuunnittelija', with a start date of '01.09.2021' and a contract type of 'Määräaikainen, 0-12 kk'. The form includes sections for 'PARKMAN-tilaus' with fields for 'Auton rekisterinumero' (MNJ-632) and 'Lähesimies' (Veikko.Kunnas@hel.fi), and 'P2P käyttäjätunnus (sähköposti)' (Tiina.laukkanen@hel.fi). There are also fields for 'Informaatiokenttä 1' (Tiina) and 'Informaatiokenttä 2'. At the bottom, there are 'Peruuta' and 'Lähetä' buttons.

6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista

Menetelmät ja mitä opittiin niiden käyttömahdollisuuksista

- Power Apps –kevytsovelluksista v o i saada aputyövälineen jopa kahdelle tai useammalle toimialalle samanaikaisesti
- Kevytsovelluksen sisälle v o i rakentaa lomakkeita
- Sovelluksen näkymä selaimessa o n muokattavissa
- Kevytsovelluksen oikeuksien jakaminen AD-ryhmille on mahdollista tietyillä edellytyksillä
- Kokonaisprosessin tarkastelu Lean-mielessä olisi kiinnostavaa.
- Onko parempi leanata kokonaisprosessin pienempiä osia ensin?

Mitä uutta ongelmasta opittiin kokeilun aikana?

- Kaupunkitason **hallintamallille** on suuri tarve tulevaisuutta ajatellen
- Tarvitsemme **dokumentaation** olemassa olevasta rakenteesta sekä muokatusta versiosta.
- Tarvitsemme **päätöksiä** siitä, jatketaanko sovelluksen kehittämistä.
- Jos jatketaan, mikä taho hallinnoi sovellusta jatkossa, kuka jakaa käyttöoikeuksia, muokkaa, missä budjetissa on rahoitus jne.
- Kevytsovelluksen hallinnointiin tarvitaan **osaamista** toimialalla/ kansliassa/ liikelaitoksessa.
- Oma osaaminen mahdollistaa hankintojen laadun ja kustannustehokkuuden arvioinnin.

7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista

- Mitä asiakkaista tai loppukäyttäjistä opittiin?
 - Emme sovelluksen tekn.ongelmien takia pääseet esittelemään uutta versiota (demoa) loppukäyttäjille.
- Jos kokeilua testattaisiin joillekin toisille käyttäjille, niin mitä heidän tarpeistaan kannattaisi selvittää
 - Mikä on asiakkaan mielestä yksinkertaisin pieni parannus?
 - Minkä asian automatisointi/ informointi/ integrointi sovellukseen parantaisi/ helpottaisi eniten kaikkia muita toimenpiteitä?
 - Mitkä kokonaisprosessin osat ovat samanlaisia joka toimialalla?
- Saivatko asiakkaat sitä ainutlaatuista arvoa, jota kokeiltavalla ratkaisulla ajateltiin heille alunperin olevan?
 - Kts. Kohta 1

8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti

Lähtökysymys: Mitä kehittämisestä ja teknologioista opittiin? Reflektoi työskentelyn etenemistä ja keskeisiä työvaiheita, ... jne.

- "Ratkaisun" eli PowerApps -kevytsovelluksen kehittämistyö täytyy laajentaa yhden toimialan yhdestä yksiköstä leveämmälle kentälle.
- Kehittäminen integroitava vahvemmin osaksi kaupunkiyhteistä HR-prosessia.
 - voiko asiaa jatkoselvittää esim. Lean-menetelmillä?
- Teknologia (nykyinen ratkaisu) edellyttää
 - a) erityisosaamista (jota on vahvistettava toimialoilla/ kansliassa/ dipessä (yhtiössä))
 - b) budjettia (jollaisesta sovittava toimialalla/edm. tahojen kesken)
 - c) resurssointia

9. Opit kokeilemisestä yleensä

- Mikä toimi hyvin, mitä jatkossa kannattaa tehdä samalla tavalla?
- Mikä ei toiminut odotetusti? Mitä jatkossa kannattaa muuttaa tai tehdä toisin?
- Mitä opit muilta Kokeilukiihdyttämössä mukana olleilta tiimeiltä, kaupungin asiantuntijoilta tai valmentajilta?

Toimi hyvin/ tehdään jatkossa

Toimi odotuksista huolimatta/
miten muutetaan?

Muilta kokeilijoilta opittuja
asioita



■ Kokeilukortit (Withmoren sparraus)

■ Aikataulutus (+ materiaalit)

■ Toimialojen yhteinen pohdiskelu on toimivaa mutta mukaan kaivataan myös kanslian näkökulmaa

■ Kokeilun dokumentointi – tätä voisi parantaa omilla toimenpiteillä (Ytp)

■ Sis.viestintä kokeilusta toimialoilla?

■ Miksi Google-Docsit?

■ Monipuolisia ideoita ja näkökulmia, joista tähän on vaikea kiteyttää yhtä selkeää uutta asiaa.

■ Välikatselmoinnit ovat olleet kiinnostavia.

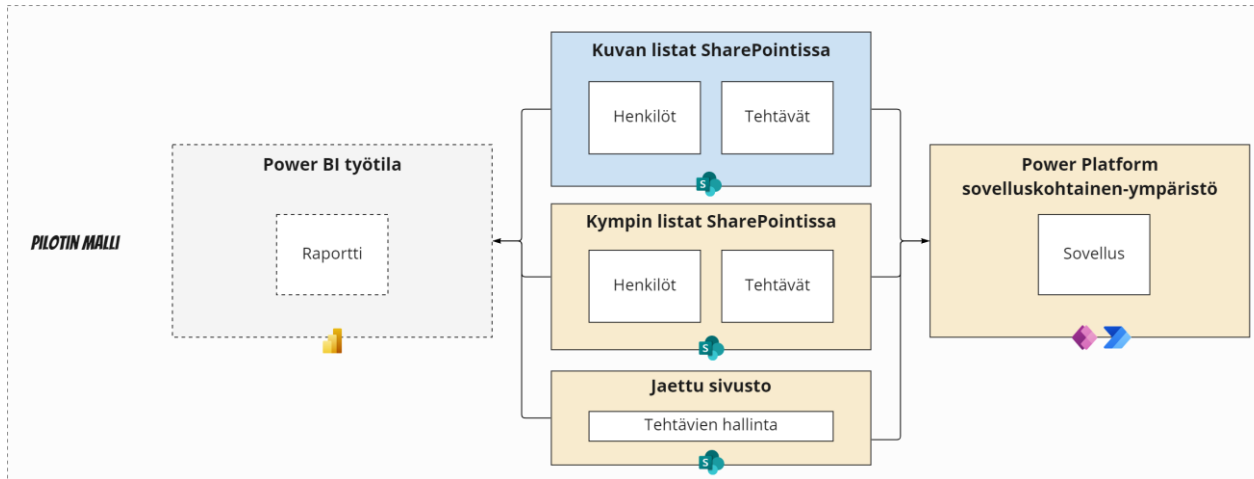
10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä

- Kuinka paljon kokeilu vei lopulta aikaa ja miten ajankäyttö jakaantui kokeilun aikajanalla?
 - Kokonaistyöaikaa ei ole mitattu. Palaverieja elo-joulukuussa n. 28 kpl, max 2 h, 2-8 osallistujaa + kanslian välikatselmoinnit ja KO (12 h/ x htv). ← pvm:t muistiinpanokentässä. Lisäksi kokousten ulkopuolista työaikaa x tuntia.
- Miten hyvin kokeilun budjetti riitti?
 - Kokeilun mittakaava supistettiin budjettiin.
- Mitä resursoinnista opittiin?
 - Kokonaisprosessi, jonka sujuvoittamiseksi kevytsovellus on luotu, on niin laaja, että ilman kaupunkiyhteistä yhteiskehittämisen toimintamallia ja järjestelmien rajapintojen tutkimista, sen aito sujuvoittaminen ei ole mahdollista.
 - Kokeilu olisi ollut laajempi, jollei tekniset ongelmat olisivat muuttaneet suuntaa ja estäneet testausta.
 - **Kokeilun vetäjä KIITTÄÄ SUURESTI työryhmää kaikesta tuesta. Ilman teitä ei olisi tullut metsäretkeä.**



11. Kokeilun tekninen ympäristö

- Kokeilu tehtiin jo käytössä olevan toteutuksen perusteella
- Kokeilussa käytettiin omaa Power Apps ympäristöä
- Kokeilua varten tehtiin omat SharePoint sivustot toimialoille ja oma sivusto yhteiselle tehtävien hallintalistalle
- Kokeilussa ei otettu käyttöön Helsingin kaupungille uusia teknologioita, mutta huomattiin että teknisessä hallinnassa on paljon puutteita



12. Kokeilun data

- Kokeilussa ei käytetty suuria datamääriä ja kaikki data pois lukien käyttäään liittyvä tiedot syntyy itse prosessin aikana.
- Sovelluksen tiedot liittyvät rekrytointiprosessiin ja siellä on tietoja henkilöistä, jotka eivät ole vielä työntekijöitä. Tämän takia toimialoille tehdään omat käyttöoikeuksilla suojatut sivustot. Lisäksi itse tietojen syöttäjä näkee vain itse syöttämänsä tiedot.
- Kokeilussa tehtiin lomake pysäköintilupien (ParkMan) hakemiseen. Kokeilussa dataa ei lähde prosessin myötä eteenpäin, mutta itse toteutuksessa pitää huomioida minne dataa lähtee sovelluksesta.

13. Jatkopäätökset ja -ideat

Kokeilun työryhmän mielestä:

KUVAssa ja Kymmissä päätöksiä ei vielä ole tehty. Niitä ei voi vielä tehdä. Näin ollen ei ole vielä suunnitelmaa jatkosta eikä jatko(kokeilu)n rahoituksesta. Mikäli kokeilun pohjalta jatkokehitetään uusi/paranneltu kevytsovellus, tarvitaan a) minimissään KUVAn/Kympin ICT:n ja HR:n tuki ja yhteisymmärrys vastuuyksikön (Ytp) kanssa b) kaupunkitason hallintamalli ja vastuut toimialoille saakka c) tietosuojavaatimusten arviointi d) esitys ja päätökset rahoituksesta (budjetti) ja tavoitteesta sekä yhtymäkohdista HR-työpöydän kehittämiseen e) lisää osaamista ja kehittämistyön seuraavan vaiheen projektointi.

13. Jatkopäätökset ja -ideat

Kehityssuunnitelma aika ja tärkeysjärjestyksessä

- Uusi käyttöönotto KUVAssa
 - **Olemassa olevan sovelluksen virheiden korjaus**
 - **Omistajuus ja kehitysbudjetti**
 - **Sovelluksen ylläpito**
 - Uusi käyttöliittymä
 - ParkMan lomake
- Sovelluksen käyttöönotto KYMPissä
 - Sovelluksen arviointi osana uuden työntekijän prosessin kehitystä
 - Omistajuus ja kehitysbudjetti
 - Sovelluksen ylläpito
- Sovelluksen jatkokehitys yhteisesti
 - Tietosuojavaatimusten arviointi (Kanslian pilvipalvelupäätös 2021)
 - Prosessien kartoitus ja tuominen sovellukseen
 - Sovelluksen ylläpito yhteistyössä