

Hankkeen loppuraportti: Uusimuotoisen digitaalisen osallisuusalueen kehittäminen Limingassa ja Utajärvellä

17.10.2022

Sisällys

1.	Tiivistelmä	3
2.	Hankkeen vaikutusten arviointi	4
2.1.	Hankkeen tuotokset.....	4
2.1.1.	<i>Aikaansaadut muutokset ja palvelut.....</i>	<i>4</i>
2.1.2.	<i>Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit</i>	<i>5</i>
2.2.	Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa.....	5
2.3.	Laajemmat vaikutukset.....	7
3.	Hankkeen toteutuksen arviointi	8
3.1.	Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset	8
3.2.	Ohjaus ja riskien hallinta	9
3.3.	Sidosryhmät/yhteistyökumppanit	10
4.	Viestintä ja koulutus	10
5.	Dokumentaatio	12
6.	Toteutuneet kustannukset	12
7.	Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa	13
8.	Jatkotoimet	13

1. Tiivistelmä

Hankkeessa kehitettiin toimintatapoja Teamsin hyödyntämiseen kuntien sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä ja osallisuuden lisäämisessä. Lisäksi Teamsin käyttämistä tehostettiin sisäisessä työssä. Hankeaikana luotiin työtilat molempien kuntien valtuustoille, kunnanhallituksille, Limingan vanhus- ja vammaisneuvostoille sekä Utajärven järjestöyhteistyöhön. Samalla käytiin läpi toimintatavat ja asetukset myös tulevaisuutta varten erilaisten tiimien perustamiselle. Teamsin käytön selkeyttämiseksi ja tukemiseksi sisäisessä ja sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä tehtiin hankeaikana molemmille kunnille omat Teams-pelikirjat, johon on määritelty raamit Teamsin käyttämiselle ja kirjattu eri roolien tehtävät ja vastuut.

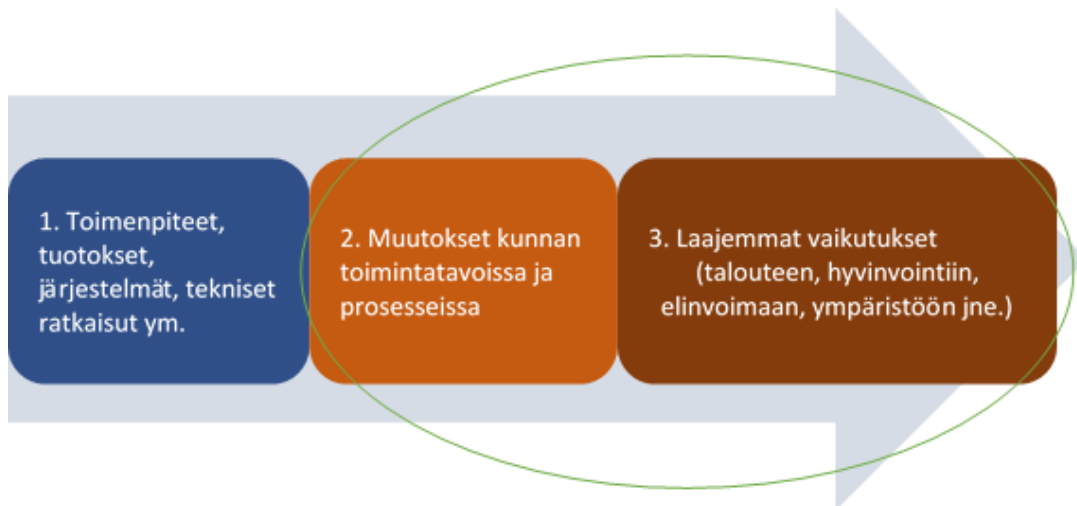
Kuntalaisten lyhytaikaiseen osallistamiseen Teams-työtilat todettiin kankeiksi, mutta Teams-kokouksina järjestettävät etätilaisuudet ja etätyöpajat tuovat hyvän lisän perinteisten työpaikkojen rinnalle. Näin voidaan tavoittaa aiempaa laajempi osallistujajoukko ja osallistuminen on mahdollista myös heille, jotka eivät syystä tai toisesta voi osallistua perinteiseen työpaikkaan. Laadukkaiden etätyöpajojen järjestämisessä huomattiin tarvittavan Teamsin teknisen käytön lisäksi osaamista myös etätyöpajan suunnitteluun ja vuorovaikutuksen luomiseen etänä, mihin tarpeeseen hanke järjesti kuntien henkilöstölle valmennusta hankeaikana, mutta tälle on tarvetta myös tulevaisuudessa.

Työtilojen käyttöönotto eri sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä on selkeyttänyt käytössä olevien digitaalisten välineiden käyttöä ja roolia, ja tuonut keinoja matalan kynnyksen viestintään ja vuorovaikutukseen eri toimijoiden välillä. Esimerkiksi taustamateriaalin jakamiseen on aiemmin käytetty pitkälti sähköpostia, minkä viestiketjujen seuraaminen on ollut työlästä, tiedostoversioiden kanssa on ollut ongelmia ja omat sähköpostit ovat täyttyneet etenkin niillä toimijoilla, joilla on käytössään henkilökohtaiset sähköpostitilit, eikä kunnan tarjoamat kuten valtuutetuilla.

Teams ei kuitenkaan vastannut kaikkiin odotuksiin, mitä hankkeen käynnistyessä oli. Päätöksentekoprosessissa käytetään jatkossakin erillistä, asianhallintajärjestelmään integroitua sähköistä kokoustilaa, sillä sen korvaaminen Teamsilla olisi mm. lisännyt manuaalisesti tehtävän työn määrää. Teamsin kaikki ominaisuudet eivät myöskään ole käytettävissä organisaation ulkopuolisten käyttäjien kanssa (esimerkiksi tiimiin luotava White board), ja Teamsin käyttämisessä muilla kuin Windows-koneilla on rajoitteita esimerkiksi käytettävyyden suhteen. Organisaation ulkopuoliset käyttäjät myös tuntuivat tarvitsevan varsin paljon tukea Teamsin käyttöönotossa, kun heidät lisättiin työtilojen jäseniksi. Vaikka itse Teams saattoi olla ennestäänkin tuttu esimerkiksi omien siviilitöiden kautta, mutta Teamsin käyttäminen omilla laitteilla ja ilman valmista Microsoft-tiliä olikin erilaista, mistä syystä Teamsin tiimejä ei ole järkevää hyödyntää lyhyeen osallistamiseen. Pidempiaikaisten ryhmien toiminnassa se kuitenkin tukee työskentelyä hyvin.

Uusien työkalujen käyttöönotossa on pitkälti kyse toimintatapojen ja työskentelykulttuurin muuttamisesta, mikä ei tapahdu hetkessä eivätkä kaikki muutokset ole havaittavissa hankeaikana. Haasteita tuo myös vaihteleva digiosaaminen sekä tottumus hyödyntää digitaalisia laitteita ja viestintäkanavia, mistä syystä toisille tiimien ja keskustelujen käyttäminen on luontevampaa kuin toisille. Työtilojen käyttöönoton ja toiminnan rutinoitumisen jälkeen onkin tärkeää seurata ja tarkastella työtilojen käyttöä ja kysyä myös sidosryhmien jäsenten kokemuksia työtilojen hyödyllisyydestä ryhmän toiminnalle. Samalla on hyvä arvioida, onko tarvetta uusille viestintä- ja koulutustoimenpiteille.

2. Hankkeen vaikutusten arviointi



2.1. Hankkeen tuotokset

2.1.1. Aikaansaadut muutokset ja palvelut

Hankkeessa kehitettiin kunnan päätöksentekoa ja erityisesti toimintatapoja kokousten välillä tapahtuvaan työskentelyyn niin, että hyödynnetään digitaalisia työvälineitä entistä enemmän. Hankeaikana luotiin molempien kuntien kunnanvaltuustoille ja -hallituksille Teamsiin työtilat (tiimit), joissa ovat mukana myös kunnan johtoryhmän jäsenet. Työtilat mahdollistavat tiedon jakamisen ja keskustelemisen esimerkiksi valmisteltavana olevista asioista. Lisäksi siellä on mahdollista tuoda tiedoksi asioita, joita ei ole tarpeen tai mahdollista käsitellä virallisissa toimielinten kokouksissa (esimerkiksi luottamushenkilöt voivat tuoda tiedoksi ja keskusteluun asioita sidosryhmistä, joissa toimivat kunnan edustajina). Luottamushenkilöiden Teams-työtilojen luomisen yhteydessä tarkasteltiin tietoturvan näkökulmasta toimintatavat ja Teamsin asetukset myös jatkoa varten niihin Teams-tiimeihin, joissa jäsenet ovat oman organisaation jäseniä, eli kaikilla on kunnan sähköpostiosoite ja mukana on myös luottamushenkilöitä.

Hankkeessa kartoitettiin mahdollisuutta keskittää luottamushenkilöiden sähköinen työskentely kokonaan Teamsiin. Käytäntö kuitenkin osoitti, ettei ole mahdollista luopua erillisestä sähköisestä kokousalustasta ja keskittää kokousten aikana ja välillä tapahtuva työskentely Teamsiin, sillä se olisi lisännyt manuaalisesti tehtävää työtä eikä ollut tietoturvan näkökulmasta toteutettavissa.

Luottamushenkilöiden työtilojen lisäksi kehitettiin toimintatapoja Teamsin käyttämiseen ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Samalla tarkasteltiin, mitä toimintatapojen, ohjeistusten ja tietoturvan näkökulmasta tulee huomioida, kun tiimissä on organisaation ulkopuolisia jäseniä Vieras-statuksella (eli heillä ei ole liminka.fi- tai utajarvi.fi-päätteisiä sähköpostiosoitteita). Sidosryhmien Teams työtilat (tiimit) luotiin Limingassa vanhusneuvostolle ja vammaisneuvostolle ja Utajärvellä kunnan järjestöyhteistyöhön. Työtiloja on tarkoitus käyttää näidenkin ryhmien toiminnassa kokousten välillä tapahtuvan työskentelyn sujuvoittamiseen ja tehostamiseen, kun sähköpostin sijaan esimerkiksi keskustelut ja tiedostot ovat Teamsissa ja siten helposti kaikkien saatavilla.

Molempiin kuntiin tehtiin myös pelikirjat Teamsin käyttämiseen, joihin kirjattiin yhteiset ohjeet, pelisäännöt ja eri roolien tehtävät ja vastuut. Pelikirja nähtiin molemmissa kunnissa tarpeelliseksi jäsentämään ja selkeyttämään Teamsin käyttämistä niin sisäisessä kuin sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä. Pelikirjat valmistuivat hankkeen loppuvaiheessa, mutta hankkeen aikana sovittiin pelikirjojen jalkauttamisprosessista ja sitoutettiin työhön keskeiset tahot molemmista hankekunnista. Limingan osalta hanke myös tuki kunnan IT-palveluja O365-siirtymässä käyttäjien opastamisessa mm. Teamsin käyttämiseen ja 2-vaiheisen tunnistautumisen eri menetelmien käyttöönottoon.

Hankkeessa toteutettiin seuraavat keskeiset toimet:

- Teams työtilat luottamushenkilöiden kanssa: toimintamalli, asetukset ja ohjeistukset huomioitavista asioista myös jatkossa vastaavien työtilojen osalta.
- Teams työtilat kunnan sidosryhmien kanssa, toimintamalli, asetukset ja ohjeistukset huomioitavista asioista myös jatkossa vastaavien työtilojen osalta.
- Teams-pelikirjat molempiin kuntiin.
- Limingan henkilöstön tukeminen Teamsin ja muiden Microsoftin pilvityökalujen ja 2-vaiheisen tunnistautumisen käyttöönotossa.
- Etäfasilitointi-koulutuksen järjestäminen kuntien työntekijöille, jotka osallistavat kuntalaisia ja muita sidosryhmiä. Näin kunnissa on jatkossa osaamista järjestää laadukkaita etätyöpajoja ja -tilaisuuksia ja osallistaa myös sellaisia henkilöitä, joilla ei syystä tai toisesta ole mahdollisuuksia osallistua fyysisesti järjestettäviin tilaisuuksiin ja työpajoihin.

2.1.2. Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit

Hankkeessa ei ole kehitetty uusia järjestelmiä, eikä näin olleen ole syntynyt lisensoituja tuotoksia. Kaikki hankkeessa tehdyt sopimukset ovat olleet hankintasopimuksia asiantuntijapalveluiden käyttämiseen hankkeen tueksi.

2.2. Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa

Hankekuntiin luodut uudet Teams-työtilat tukevat etenkin eri ryhmien kokousten välillä tapahtuvaa työskentelyä. Uusia toimintatapoja luodessa myös selkeytettiin eri työvälineiden rooleja niin luottamushenkilöiden kuin muiden sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä. Teams-työtilat mahdollistavat sujuvamman keskustelun ja tiedon jakamisen mitä aiemmin käytössä olleet viestintävälineet, ja toimintatapojen uudistamisen yhteydessä roolitettiin eri työkalujen käyttämistä selkeämmäksi (mm. luottamushenkilöiden sähköinen kokoustyötila, sähköposti, WhatsApp ja Teams).

Valtuutetuilla on nyt samalla tunnuksella mahdollisuus käyttää kunnan sähköpostia, kalentaria sekä osallistua helposti Teamsissa kaikkien niiden ryhmien (eli tiimien) työskentelyyn, joissa he ovat mukana. Koska Teamsia voi käyttää niin tietokoneella kuin mobiilisti, ovat keskustelut ja tiedostot kaikkien saatavilla helposti. Toisaalta luottamushenkilöiden digiosaamisen ja käyttötottumusten välillä on suuriakin eroja, eikä uusien työkalujen ja toimintatapojen käyttöönottoaminen ole ollut kaikille yhtä luontevaa, vaan toimintakulttuurin muutos vaatii aikaa.

Limingassa Microsoftin pilviympäristöön siirtyminen on tuonut uusia hyötyjä ja sujuvoittanut toimintaa. Microsoftin työkalut toimivat aiempaa paremmin yhteen ja ovat paremmin käytettävissä monipaikkaisesti tehtävässä ja etätyössä. Luottamushenkilöiden liminka.fi -

tunnusten pilviympäristöön siirtämisen myötä heillä on mm. mahdollisuus vaihtaa unohtunut salasana itsenäisesti, eikä salasanan vaihto kuormita kunnan tietohallintosihteeriä ja IT-tukea. Pilviympäristöön siirtymisen myötä on myös vahvistettu kunnan tietoturvaa ennestään ja pakotettu kaikille pilvikäyttäjille 2-vaiheinen varmentautuminen työkalujen käyttöön. Hankkeessa on tuettu sekä kunnan henkilöstön että sidosryhmien 2-vaiheisen varmentautumisen käyttöönottoa yhteistyössä kunnan IT-palveluiden kanssa.

Myös muiden sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä Teams-tiimit ja uudet toimintatavat mahdollistavat sujuvan viestinnän ja tietojen vaihdon. Aiemmin siihen on käytetty lähinnä sähköpostia, jolloin on ollut vaikea pysyä selvillä keskusteluista ja esimerkiksi tiedostojen versiohistorioiden kanssa on ollut ongelmia. Myös ihmisten henkilökohtaiset sähköpostit ovat uhanneet täytyä lähetetyistä materiaaleista. Teams-tiimi myös mahdollistaa laajemman tiedon vaihdon, kun tiimin jäsenet voivat nyt matalammalla kynnyksellä jakaa esimerkiksi vanhusneuvostojen työhön liittyviä uutisia, tutkimuksia, suosituksia ja muita tietoja ja dokumentteja, joiden lähettäminen sähköpostitse ei ole ollut luontevaa.

Sisäisessä työskentelyssä Teamsin käyttöaste on kasvanut hankeaikana ja etenkin eri toimintaryhmien keskinäinen viestintä Teamsissa on lisääntynyt. Teams koetaan hyväksi matalan kynnyksen kanavaksi sellaisen tiedon jakamiseen, mitä ei aikaisemmin lähetetty sähköpostilla vaan saatettiin mainita käytäväkeskusteluissa, mutta ei välttämättä tullut puheeksi koko tiimin jäsenten kanssa. Teamsin käyttöasteen kasvaminen on myös vähentänyt muissa kanavissa käytäviä keskusteluja ja viestintä keskittynyt yhä enemmän Teamsiin, mikä helpottaa sisäistä työskentelyä.

Ostopalveluna hankitun ulkopuolisen asiantuntija-avun myötä molempien kuntien osalta käytiin Teams-asetukset läpi myös admin-näkökulmasta sopivalle tasolle, ja käytiin keskusteluja tietoturvaa tukevista toimintatavoista. Teams-pelikirjojen tekemisen myötä saatiin tehtyä näkyväksi yhteiset pelisäännöt Teamsin käyttämiselle myös kuntien sisäisessä toiminnassa, mikä tukee Teamsin käytön lisäämistä eri toimialoilla. Teamsin käytön tehostaminen tukee etänä ja monipaikkaisesti tehtävää työtä, ja hankeaikana Teamsiin tehtiinkin työtiloja eri yksiköille, joiden kanssa kehitettiin tiimien käyttämistä yksikön sisäisessä työssä. Teams-tiimien käyttäminen on ollut aiemmin osin maltillista, kun esihenkilöillä ei ole ollut tietoa, miten ja mihin tarkoituksiin tiimejä voisi käyttää oman yksikön toiminnassa. Toisaalta osassa yksiköistä on ollut ongelmana myös runsas ja suunnittelematon tiimien perustaminen, jolloin ei ole mietitty, miten ja mihin tiimiä voi käyttää tehokkaimmin ja kaikki työntekijät huomioiden, ettei esimerkiksi tieto sirpaloidu liiaksi.

Hankeaikana arvioitiin myös Teamsin eri toimintojen käyttämistä asukkaiden ja muiden sidosryhmien osallistamisessa. Teams-tiimit todettiin kankeiksi lyhyeen osallistamiseen, mutta ne ovat hyödyllisiä etenkin vähän pidempiaikaisessa kehittämistyössä, mihin halutaan osallistaa asukkaita, palveluiden käyttäjiä ja muita sidosryhmiä.

Sen sijaan Teams-kokoukset nähtiin hyväksi tavaksi järjestää tilaisuuksia ja työpajoja etänä. Etätilaisuuksia on tarkoitus järjestää myös koronan jälkeen perinteisten osallistamistilaisuuksien rinnalla, ja siten tarjotaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa entistä laajemmalle joukolle. Teams-kokoukseen on mahdollista yhdistää monipuolisesti eri toimintoja, jotka tukevat työpajojen järjestämistä etänä. Etätyöpajojen käytänteistä keskusteltaessa kuitenkin todettiin molempien kuntien osallisuustyötä tekevien henkilöiden kanssa, ettei pelkkä Teamsin teknisen käyttämisen osaaminen riitä, vaan etätyöpajojen järjestämisessä tarvitaan

osaamista myös suunnitella ja fasilitoida etätyöpajoja. Tähän tarpeeseen vastaamaan hankittiin ulkopuolista koulutusta. Näin etätilaisuuksia ja -työpajoja järjestävillä henkilöillä on parempaa osaamista järjestää aiempaa laadukkaampia ja tuotoksellisia etätyöpajoja kuntalaisille, palveluiden käyttäjille ja muille sidosryhmille.

Hankkeessa ei ollut tarkoitus kehittää suoraan yhteisiä ratkaisuja kuntiin, mutta hankekuntien välillä tehtiin yhteistyötä. Toimintatavat ja ohjeistukset tehtiin molempiin hankekuntiin omaan organisaatioon ja kulttuuriin sopiviksi, mutta kehittämistyössä oli hyödyllistä saada näkökulmia ja ajatuksia myös toisesta kunnasta. Hankkeen kokemuksista ja työtiloihin liittyvistä toimintamalleista ja havainnoista on hyötyä myös muille kunnille, jotka miettivät Teamsin hyödyntämisestä eri sidosryhmien kanssa.

Hankkeessa luotiin Teamsiin työtilat eri ryhmille ja samalla kehitettiin uusia käytänteitä uudenlaiseen toimintakulttuuriin. Toimintakulttuurin ja työskentelytapojen muuttuminen ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, ja lopulliset tulokset ovatkin nähtävissä vasta pidemmän aikavälin jälkeen.

2.3. Laajemmat vaikutukset

Hankkeen kautta muodostuvat hyödyt syntyvät erityisesti toimintatapojen kehittymisestä ja esimerkiksi viestintäkanavien ja työkalujen roolien selkeyttämisestä. Jo asian valmisteluvaiheessa käytävä keskustelu parantaa valmistelun tasoa ja sujuvoittaa päätöksentekovaihetta, kun asiaa ei ole esimerkiksi tarpeen palauttaa valmisteluun. Luottamushenkilöiden, kuntalaisten ja eri sidosryhmien osallistaminen jo valmisteluvaiheessa vähentää valituksia ja oikaisuvaatimuksia, joiden vuoksi päätöksenteon pitkittyminen voi tuoda lisäkustannuksia ja tuoda tappioita kunnalle, kuntalaisille ja elinkeinoelämälle.

Yhteiset uudet toimintatavat tehostavat kaikkien työtä. Esimerkiksi valtuutetut voivat kysyä valmistelussa olevasta asiasta Teams-tiimissä vastaavalta johtoryhmän jäseneltä, jolloin muutkin näkevät kysymyksen ja vastauksen. Näin useampi valtuutettu ei ole yhteydessä viiranhaltijaan samasta asiasta, eikä hänen tarvitse käyttää työaikaa jokaiselle erikseen vastaamiseen. Samalla myös kaikilla valtuutetuilla on sama taustatieto päätöksenteon pohjaksi.

Uudet tiedonjako ja yhteistyötä lisäävät toimintatavat myös vahvistavat luottamusta eri ryhmien välillä, jolloin lopputuloksena saadaan laadukkaampi tuotos. Toimintatapojen muuttaminen ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan muutos vie aikaa ja säästöt näkyvät vasta myöhemmin.

Hankkeessa ei syntynyt tuotoksia, joista olisi uusia kustannuksia hankkeen jälkeen. Hankkeessa on keskitytty kehittämään toimintatapoja, joilla hyödynnetään hankekunnissa jo olemassa olevien Microsoftin työkalujen käyttöä. Hankkeen jälkeen kustannussäästöjä syntyy erityisesti työnteon tehostumisesta ja Microsoftin pilviympäristön laajemmasta hyödyntämisestä (esimerkiksi valtuutetut voivat vaihtaa unohtuneen salasanan itsenäisesti ilman, että täytyy olla yhteydessä kunnan IT-tukeen).

3. Hankkeen toteutuksen arviointi

3.1. Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset

Limingan kunta on vastannut hankkeen hallinnoinnista ja taloushallinnosta. Utajärven kunnalta on laskutettu kunnan osuus omarahoitusosuudesta kullakin maksatuskaudella toteutuneiden kulujen mukaisesti.

Hankekunnissa on ollut hyvä ilmapiiri ja halu edistää hankkeen tavoitteita. Hankkeen tavoitteiden edistämiseksi keskeisiä henkilöitä ovat olleet kuntien nimeämät henkilöt hankkeen ohjausryhmään, kuntien IT-henkilöstö, johtoryhmät ja eri sidosryhmien kanssa tehtävästä toiminnasta vastaavat henkilöt, kuten järjestöyhdyshenkilö ja vanhus- ja vammaisneuvostojen vetäjät. Utajärven osalta tärkeä yhteistyötaho on ollut Oulunkaaren kuntayhtymä, joka vastaa Utajärven kunnan ICT-palveluiden tuottamisesta ja siten hallinnoi myös Teams-ympäristöä. Yhteydenpidosta Oulunkaaren suuntaan on vastannut Utajärven tietohallintasuunnittelija.

Hankkeen edistymistä on seurattu ohjausryhmässä. Ohjausryhmän lisäksi yhteistyötä on tehty hankekunnissa keskeisten yhteistyötahojen kanssa. Hankkeen kautta saatu erillinen henkilöresurssi kehittämistyöhön on ollut tarpeen, sillä kunnissa ei olisi ollut mahdollista tehdä vastaavaa kehittämistyötä oman työn ohessa.

Aikatauluhaasteita aiheutti kunnallisvaalien siirtäminen koronan vuoksi tavallista myöhemmän ajankohtaan. Valtuustokauden vaihtumisen lähestyminen ajoittui juuri siihen, kun hankkeen projektipäällikkö oli päässyt työhön. Uusilla valtuustoilla puolestaan meni aikaa toimintakauden käynnistämiseen, minkä lisäksi eri toimielimet, kuten vanhus- ja vammaisneuvostot, nimettiin vasta vuoden 2021 lopulla. Tästä syystä heitä ei voitu osallistaa syksyllä 2021, kuten alun perin oli suunniteltu, vaan käyttäjäryhmien osallistaminen siirtyi kevääseen 2022. Vasta tämän jälkeen päästiin hankkimaan teknistä asiantuntijatukea Teams-työtilojen perustamiseen. Kunnissa kuitenkin nähtiin tärkeäksi, että uudet valtuutetut ja kunnanhallituksen jäsenet ehtivät työskennellä hetken aikaa, jolloin heille on ehtinyt syntyä ajatuksia, miten toimintaa voitaisiin kehittää työtilojen käytön avulla. Projektipäällikkö ja ohjausryhmä seurasivat hankkeen toteutusaikataulua, jotta työtilat ehdittiin ottaa käyttöön hankeaikana ja järjestää käyttäjille tarvittava koulutus. Ennen työtilojen suunnittelemaan pääsyä hankkeessa keskityttiin mm. Teamsin käytön edistämiseen sisäisessä työssä, keskusteltiin ulkoisen ja sisäisen digituen järjestämisestä sekä tuettiin Limingassa IT-palveluita O365-pilvipalveluihin siirtymisen kanssa.

Hankkeen kannalta keskeisissä sidoshenkilöissä tapahtui jonkin verran henkilövaihdoksia hankeaikana. Juuri hankkeen alettua Limingan vs. hallintojohtaja siirtyi pois Limingasta, ja uusi hallintojohtaja aloitti työt elokuussa 2021. Utajärvellä hankkeen alkuperäisenä yhteyshenkilönä toiminut hyvinvointijohtaja jäi pois töistä syksyllä 2021, minkä jälkeen Utajärven yhteyshenkilöksi vaihtui kunnan tietohallintasuunnittelija. Hanketta saatiin kuitenkin edistettyä muiden henkilöiden kanssa.

Hankkeen tueksi hankittiin ostopalveluna asiantuntijatukea eri käyttäjäryhmien osallistamiseen palvelumuotoilun keinoin, Teams-työtilojen luomiseen liittyvien asetusten ja käytänteiden tarkasteluun sekä Teams-pelikirjojen tekemiseen. Lisäksi ostettiin ulkopuolista etäfasilitointivalmennusta etätyöpajojen järjestä.

Käyttäjärühmien osallistamisessa palvelumuotoilun keinoin oli haasteita. Ylipäätään oli haastava osallistaa ihmisiä digitaalisen palvelun käytön suunnitteluun, mistä heillä ei ollut ennestään kokemusta eikä näin ollen ajatuksia, mihin sitä voisi hyödyntää. Palvelumuotoilijalta olisi kaivattu tässä tilanteessa syvempää osaamista sidosryhmille järjestettyjen (etä)työpajojen suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja erityisesti kysymyksenasettelun miettimiseen. Esimerkiksi vahvempi kokemus digitaalisten palveluiden suunnittelusta ja Teamsin käyttämisestä olisi ollut työpajojen järjestämisessä hyödyksi.

Teams-työtilojen perustamiseen liittyvien tietoturvan ja toiminnallisuuden arvioinnin tueksi ostettu asiantuntijaosaaminen tuki hyvin työtilojen käytön suunnittelua ja toi varmuutta käyttöönottoon. Työtilojen perustamisvaiheessa oli hyvä tarkastella Teams- ja Sharepoint-asetuksia myös admin-näkökulmasta tukemaan työskentelyä ja varmistamaan tietoturvalliset toimintatavat. Teams-pelikirjojen tekemiseen saatu ulkopuolisen asiantuntijan ohjaus auttoi toimintatapojen määrittelyssä ja näkyväksi tekemisessä.

3.2. Ohjaus ja riskien hallinta

Hankkeen ohjausryhmä piti aloituspalaverin 28.4.2021, minkä lisäksi ohjausryhmä kokoontui hankeaikana yhteensä seitsemän kertaa. Ohjausryhmä seurasi hankkeen etenemistä ja tuki projektipäällikköä hankkeen edistämisessä.

Hankkeen ohjausryhmään kuului:

- Teemu Haapala, elinkeinopäällikkö / Liminka (pj)
- Lasse Siekkinen, talousjohtaja + IT-asiat / Liminka
- Kimmo Honka, IT-vastaava / Liminka
- Katariina Huikari, hankeasiantuntija, projektipäällikkö / Liminka
- Tiina Martinkauppi, hyvinvointijohtaja / Utajärvi (syksyyn 2021 saakka)
- Päivi Keltanen, hallintojohtaja / Utajärvi
- Juha Aitamurto, tietohallintasuunnittelija / Utajärvi

Keskeisin toteutunut riski liittyi hankkeen aikatauluihin. Kuntavaalien siirtyminen lykkäsi valtuustokauden alkamista ja siirsi eri käyttäjärühmien osallistamista alun perin suunniteltua myöhäisempään ajankohtaan. Toinen riski liittyi työtilojen käyttäjien osallistamiseen työpajoissa ja heiltä saataviin ajatuksiin, toiveisiin ja ideoihin työtilojen käyttöön. Osallistettavien oli hankala kuvitella heille ennestään vieraan Teamsin käyttämistä ja ideoida, miten ja mihin sitä voisi hyödyntää oman ryhmän toiminnassa. Osallistamisen myötä saatiin esille jotain ryhmien toiminnasta nousevia tarpeita, mutta kovin paljon uusia asioita ei noussut esille. Toisaalta työpajoista saatiin tietoon ihmisten ajatuksia ja huolia sekä tietoa digiosaamisesta, joista oli hyötyä myöhemmässä työtilojen suunnittelussa ja käyttöönottokoulutusten viestinnässä ja järjestämisessä.

Teams ei ollut loppujen lopuksi aivan niin toimiva työkalu, mitä hankkeen alussa ajateltiin. Microsoft kehittää Teamsia koko ajan, mutta esimerkiksi vielä syksyllä 2022 tiimiin Vierasstatuksella lisättyjen henkilöiden ei ole mahdollista käyttää tiimiin lisättävää White Board -työkalua, vaan tämä on käytettävissä ainoastaan oman organisaation jäsenille. Vaikka Teams on käytettävissä monipuolisesti eri laitteilla ja tavoin (tietokoneelle ja mobiililaitteelle asennettavat sovellukset ja selainversio), on se kuitenkin parhaiten käytettävissä Windows-koneilla ja muilla tavoin käytettäessä voi olla rajoitteita toiminnoissa ja käytettävyydessä.

Myös eri ihmisten valmiudet Teamsin käyttämiseen vaihtelevat, mikä voi hidastaa joidenkin työtilojen käytön vakiintumista. Teamsiin ei myöskään voitu siirtää kaikkea luottamushenkilöiden päätöksentekoon liittyvää työskentelyä, vaan jatkossakin tarvitaan erillinen asianhallintajärjestelmään integroitu sähköinen kokousalusta, ja Teamsia käytetään kokousten välillä tapahtuvassa työskentelyssä ja vuorovaikutuksessa.

3.3. Sidosryhmät/yhteistyökumppanit

Hankkeessa nähtiin tärkeäksi ottaa eri sidosryhmät mukaan ideoimaan, mihin digitaalista osallisuusalustaa ja työtiloja voitaisiin hyödyntää heidän näkökulmastaan, ja kenen kanssa tehtävässä yhteistyössä siitä olisi hyötyä. Ohjausryhmän 6/2021 kokouksessa määriteltiin ne ryhmät, jotka kummastakin kunnasta haluttiin osallistaa ja kartoittaa heidän ajatuksiaan palvelumuotoilutyöpajoissa. Osa palvelumuotoilutyöpajoista päätettiin toteuttaa hankekuntien yhteisinä, jolloin ajatuksia ja tietoa pystyttiin vaihtamaan kuntien välillä laajemminkin.

Palvelumuotoilutyöpajat järjestettiin seuraaville ryhmille:

- Limingan kunnanvaltuusto, 14.2.2022
- Utajärven valtuusto, 28.2.2022
- Limingan kunnanhallitus, 3.3.2022
- Utajärven kunnanhallitus, 14.3.2022
- Limingan ja Utajärven vanhus- ja vammaisneuvostot (yhteinen työpaja), 24.2.2022
- Limingan ja Utajärven nuorisovaltuustot (yhteinen työpaja), 7.2.2022
- Limingan urheiluseurafoorumi sekä Utajärven yhdistystoimijat (yhteinen työpaja), 8.2.2022
- Limingan yrittäjät, 3.2.2022
- Utajärven Yrityspuisto Oy ja yrittäjät, 9.2.2022
- Utajärven elinvoimaryhmä, 23.2.2022
- Limingan ja Utajärven asukkaat (yhteinen työpaja), 22.2.2022
- Limingan ja Utajärven esihenkilöt (yhteinen työpaja, näkökulmana kuntalaisten osallistaminen), 18.3.2022

Pidetyissä työpajoissa saatiin kartoitettua ryhmien jäsenten näkemyksiä ja ajatuksia digitaalisesta osallistamisalustasta ja sen hyödyntämisestä, sekä taustatietoa ryhmien jäsenten valmiuksista käyttää digitaalisia työkaluja. Työpajoista saatujen kommenttien pohjalta kunnissa käytiin jatkokeskusteluja, minkä ryhmien kanssa Teams-työskentelystä olisi hyötyä ja kenen kanssa se olisi konkreettisesti mahdollista ottaa käyttöön.

4. Viestintä ja koulutus

Hankeviestinnän kannalta keskeisiä kohderyhmiä olivat eri sidosryhmien edustajat, eri ryhmien toiminnasta vastaavat kuntien työntekijät sekä sisäisesti kaikki hankekuntien työntekijät.

Työtilojen suunnittelun osallistamiseen sidosryhmistä oli helpointa tavoittaa ne ryhmät, joilla oli jo olemassa olevat toimintaryhmät ja viestintäkanavat, kuten yhdistykset, vanhus- ja vammaisneuvostot sekä nuorisovaltuustot. Sidosryhmille viestimisessä pyrittiin hyödyntämään kohderyhmille ennestään tuttuja henkilöitä ja viestintäkanavia, ja siten motivoida heidät osallistumaan palvelumuotoilutyöpajoihin. Tästä huolimatta osa ryhmien jäsenistä koki,

ettei ”digi” kosketa heitä, joten heillä ei ollut kiinnostusta osallistua palvelumuotoilutyöpajoihin. Työpajojen kannalta haastavia tavoitettavia olivat ns. avoimet sidosryhmät, kuten asukkaat ja yritykset, erityisesti Limingassa. Heillekin viestimisessä hyödynnettiin kuntien olemassa olevia viestintäkanavia ja esimerkiksi yhteistyötä yrittäjäyhdistyksen kanssa, mutta osallistujamäärät jäivät odotettua pienemmiksi.

Teams-työtilojen käyttöönotto-tilaisuuksien suunnittelussa ja niistä viestimisessä avainhenkilöitä olivat hankekuntien hallintojohtajat, Utajärven järjestöyhdyshenkilö ja Limingan vanhus- ja vammaisneuvostojen vastaavat viranhaltijat, jotka muutenkin viestivät kohderyhmille. Heidän kanssaan myös aikataulutettiin käyttöönottokoulutukset ryhmien toimintaan parhaiten sopiviin ajankohtiin. Käyttöönottokoulutuksista viestittäessä haasteeksi koettiin, että ihmiset kokivat Teamsin olevan heille jo riittävän tuttu Teams-kokousten tai työkäytön myötä, mistä syystä heitä oli osin haastava saada käyttöönottokoulutuksiin. Heille pyrittiin välittämään tietoa, että Teams-työtila ja sen käyttäminen on hyvinkin eri asia mitä Teams-kokous. Haasteita ilmeni myös Teamsin käyttämisessä omilla laitteilla ja henkilökohtaisilla tunnuksilla, vaikka itse Teams olisikin ollut tuttu työelämän myötä.

Teamsin työtilojen perustamisen jälkeen järjestettiin kullekin käyttäjäryhmälle Teamsin käyttöönotto- / koulutustilaisuus, missä käytiin läpi Teamsin perustoiminnot, keskusteltiin Teams-tiimin käyttötarkoituksista sekä tarkistettiin, että kaikki saavat Teamsin toimimaan omalla laitteellaan.

Teamsin käyttöönottokoulutukset järjestettiin seuraaville käyttäjäryhmille:

- Limingan vammaisneuvosto 8.9.2022
- Limingan kunnanhallitus 12.9.2022
- Utajärven järjestöt ja heidän kanssaan työskentelevät kunnan työntekijät 15.9.2022
- Limingan vanhusneuvosto 19.9.2022
- Utajärven luottamushenkilöt 20.9.2022
- Limingan kunnanvaltuusto 26.9. ja 27.9.2022 (valtuusto jaettu aakkosissa kahteen osaan, jotta käyttöönotto ja tekninen tuki pystyttiin järjestämään hallitusti pienemmälle porukalle kerrallaan)

Koulutustilaisuudet olivat tarpeen kaikille käyttäjäryhmille. Erityisesti oli tarpeen järjestää käyttöönotto-tilaisuus niille henkilöille, jotka käyttävät Teamsia omilla laitteillaan ja henkilökohtaisilla tunnuksilla. Henkilökohtaisten Microsoft-tilien luomisessa ja yhdistämisessä kunnan työtilaan oli jonkin verran ongelmia, eikä esimerkiksi siirtyminen eri organisaatioiden Teams-ympäristöjen välillä ollut tuttua kaikille. Käyttöönotto-tilaisuuksista saatiin myös hyvin havaintoja ihmisten käyttötottumuksista ja osattiin koulutusten myötä kiinnittää huomiota erityisesti niihin asioihin, joiden osalta käyttäjillä tuntui olevan haasteita ja mitä on hyvä ohjeistaa. Näistä kokemuksista on hyötyä myöhemminkin, kun Teams-työtiloja otetaan käyttöön eri tarpeisiin ja niihin otetaan mukaan eri sidosryhmien edustajia.

Yleisesti digiosaaminen vaihtelee suuresti niin kuntien työntekijöiden, luottamushenkilöiden kuin kuntalaistenkin keskuudessa, ja myös tulevaisuudessa on tarpeen järjestää tukea Teamsin käyttämiseen.

5. Dokumentaatio

Hankkeessa ei kehitetty uusia digitaalisia palveluita, eikä siten syntynyt sanastoja tai avoimen datan materiaaleja.

Hankkeessa syntyi seuraavat raportit ja ohjeet:

- Palvelumuotoilutyöpajojen pohjalta kooste / raportti.
- Limingan Teams-pelikirja. Yhteiset pelisäännöt, ohjeet ja raamit Teamsin käyttämiin kunnan sisäisessä toiminnassa sekä sidosryhmien kanssa.
- Utajärven Teams-pelikirja. Yhteiset pelisäännöt, ohjeet ja raamit Teamsin käyttämiin kunnan sisäisessä toiminnassa sekä sidosryhmien kanssa.

6. Toteutuneet kustannukset

Hankkeen suurimmat kustannukset ovat syntyneet hankkeen projektipäällikön palkkakustannuksista. Hankkeessa hankittiin asiantuntijatukea ostopalveluna sidosryhmien osallistamiseen työtilojen suunnitteluun palvelumuotoilun keinoin, Teams-työtilojen perustamiseen liittyvään toimintatapojen ja tietoturvan arviointiin, Teams-pelikirjojen tekemiseen molempiin hankekuntiin sekä etäfasilitointiosaamisen kasvattamiseksi hankittuun valmennukseen.

Muut kulut muodostuivat projektipäällikön työpisteen vuokrasta ja työvälineistä (tietokone, puhelin ja puhelinliittymä), matkakuluista (kulkeminen hankekuntien välillä) sekä tilaisuuksien tarjoiluista. Hankkeessa on hyödynnetty Teamsia hankekuntien välisessä työssä, mistä syystä matkakuluja ei juuri syntynyt. Myös sidosryhmien osallistamistilaisuudet jouduttiin järjestämään koronan vuoksi pääasiassa etänä, joten niistä kertyi odotettua vähemmän tarjoilukustannuksia.

Kustannuslaji	Budjetoitu	Toteutuneet
Henkilöstökustannukset	125 000 €	77 218 €
Ostetun tai käyttöluvalla hankitun tutkimuksen, tietämyksen sekä konsultoinnin ja vastaavien palveluiden kustannukset, joita käytetään yksinomaan hanketta varten - Palvelumuotoilutyöpajat sidosryhmille (20 812,50 €) - Asiantuntijatuki Teams-työtilojen tekemiseen ja tietoturvan arviointiin (7 840 €) - Teams-pelikirjat molempiin kuntiin (8 400 €) - Etäfasilitointivalmennus kuntien työntekijöille (3 000 €)	50 000 €	40 052,5 €
Matkakustannukset	2 000 €	109,02 €
Toimitilojen vuokrat	5 000 €	3 693 €
Muut toimintakustannukset, mukaan lukien suoraan hankkeesta aiheutuvat materiaalien, tarvikkeiden ja vastaavien tuotteiden kustannukset (projektipäällikön tietokone, puhelin ja puhelinliittymä, tilaisuuksien tarjoilut)	3 000 €	1 682 €
Yhteensä	186 000 €	122 754,52 €

7. Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa

Hankkeen toteuttamisen kannalta on ollut keskeistä löytää molemmista kunnista oikeat henkilöt, jotka ovat tukeneet projektipäällikköä päivittäisessä tekemisessä. Eri sidosryhmien osallistamiseen ja työtilojen käyttöönottoon liittyvässä työssä toimintaryhmien vetäjät ovat olleet keskeisiä tahoja, sillä heillä on ollut ennestään tarvittavaa tuntemusta ryhmien toiminnasta ja jäsenistä. Lisäksi he ovat olleet ryhmien jäsenille tuttuja henkilöitä, joten heidän kauttaan viestiminen toi viesteille enemmän painoarvoa, mitä olisi ollut ulkopuolisen projektipäällikön viesteillä. Teamsin käyttäminen myös hanketyössä on tukenut kahdessa kunnassa työskentelemistä ja yhteydenpitämistä.

Vaikka ohjausryhmä työskentely sujui hyvin, olisi projektipäällikön työtä helpottanut, jos hankkeen alussa olisi järjestetty ohjausryhmälle yhteinen työpaja tai vastaava osallistava aloitustilaisuus, jossa olisi yhdessä käyty läpi hankkeen tavoitteita ja toiveita hankkeelle.

8. Jatkotoimet

Hankeaikana ei ehditty saada pitkäaikaista käyttäjäkokemusta työtilojen käyttöasteesta. Haasteena työtilojen käyttöön liittyy jatkossa ihmisten sitoutuneisuus käyttää tarjolla olevia työkaluja sekä tottumukset esimerkiksi digitaaliseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Hankekunnissa on sovittu, että vuoden 2022 lopussa tehdään ensimmäistä arviota työtilojen käytöstä ja tarkastellaan tarvetta jatkotoimille esimerkiksi viestinnän tai koulutuksen näkökulmasta.

Hankkeessa tehtyjen laajojen pelikirjojen lisäksi on todettu tarpeelliseksi tehdä omat, lyhyemmät pelikirjaversiot luottamushenkilöille sekä ulkoisille sidosryhmille jaettavaksi. Erityisesti ulkoisille sidosryhmille tehtävä pelikirja tukee myös tiimien omistajia, kun he lisäävät organisaation ulkopuolisia jäseniä henkilöitä tiimeihin.

Hankkeen aikana huomattiin erot ihmisten digiosaamisen tasossa, ja hankekunnissa on käynnistynyt hanke henkilöstön digiosaamisen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi pienissä kunnissa. Myös tämä osaamisen kasvattaminen tukee kuntien työntekijöiden Teamsin käyttöä sisäisessä ja ulkopuolisten sidosryhmien kanssa tehtävässä työskentelyssä.

Teams ja työskentelytilat eivät ole ikinä lopullisesti valmiita, vaan uusien ominaisuuksien ja uusien toimintatapojen vakiintumisen myötä syntyy uusia tarpeita ja käyttöideoita, joten toimintaa on kehitettävä jatkuvasti. Hankkeen aikana huomattiin, että Teams ja muut Microsoftin pilvityökalut kehittyvät nopealla tahdilla, mistä syystä kunnissa olisi hyvä olla nimetty taho, joka seuraa IT-palveluiden ohessa Microsoftin työkalujen uudistuksia ja voi viestiä niistä käyttäjille käyttäjänäkökulmasta.