



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

1.1.2016

JulkICT -toiminto

Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma

Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma

Oppaiden tuotanto kansalaisen näkymään –hankkeen 1.2. – 31.12.2016 loppuraportti

Versio 1.0

3.2.2017

Väestörekisterikeskus		2 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Sisällys

Sisällys	2
Dokumentin versiohistoria	3
1. Yhteenveto	4
1.1. Hankkeen tiedot.....	4
1.2. Yhteenveto opituista asioista	4
1.3. Suositukset jatkotoimenpiteistä	5
2. Hankkeen toteutuminen	6
2.1. Hyödyt, tavoitteet ja mittarit.....	6
2.2. Tuotokset	6
2.3. Rajaukset.....	8
2.4. Riippuvuudet.....	8
2.5. Projektin aikataulu	9
2.6. Hankkeen kustannukset	11
3. Hankkeen ohjauksen arviointi	12
3.1. Hanke- ja ohjelmanhallinta	12
3.2. Hankintamenettelyt	13
3.3. Sidosryhmät.....	13
3.4. Laadunhallinta.....	13
3.5. Viestintä.....	13
3.6. Tietoturva ja tietosuoja.....	14
3.7. Riskienhallinta.....	14
4. Kehittämismenetelmien arviointi	15
4.1. Dokumenttien hallinta	15
4.2. Kehittämismalli.....	15
5. Lopputuloksen ja uudelleenkäytön arviointi	15
6. Sidosryhmien palaute	16
7. Hankkeen päättäminen ja siirto ylläpitoon	16
8. Liitteet	17
8.1. Kustannus- ja hyötyanalyysi (<i>päivitetty välilehti Ei-taloudelliset hyödyt</i>)	17
8.2. Oppaiden tuotantosuunnitelman toteutuminen	17
8.3. Opasprojektin kustannukset	17
8.4. Riskitaulukko (<i>päivitetty välilehti Riskit</i>).....	17
8.5. Rahoitushakemuksen itsearviointi	17
8.6. Opasprojektin arviointi.....	17
8.7. Oppaiden tuotanto- ja ylläpitomalli 2017	17

Väestökisterikeskus		3 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Dokumentin versiohistoria

<i>Versio</i>	<i>Päiväys</i>	<i>Laatija</i>	<i>Muutoksen kuvaus</i>
0.1	2.12.2016	Margit Suurhasko	Ensimmäinen versio projektisuunnitelman mukaan laadittuna
0.2	17.1.2017	Margit Suurhasko	Ensimmäinen versio luettavaksi Pirkko Romakaniemelle ja Anna Jääskeläiselle, Väestökisterikeskus
1.0	3.2.2017	Margit Suurhasko	Lähetettäväksi hyväksytty versio

Väestörekisterikeskus		4 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

1. Yhteenveto

Tämä dokumentti on kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman (KaPA) Oppaiden tuotanto kansalaisen näkymään –projektin loppuraportti.

1.1. Hankkeen tiedot

Projektin tehtävänä on ollut tuottaa sisältöä Kansalaisen näkymään erilaisia elämäntilanteita ja eri kohderyhmiä varten.

Tavoitteena on ollut

- muokata nykyisessä beta.Suomi.fi:ssä palveluoppaat (5) kansalaisen näkymän uuden konseptin mukaisiksi oppaiksi ja
- tuottaa uusia oppaita (vähintään 3) kansalaisen näkymään tarkentaen Näkymät-hankkeessa tuotettua opaskonseptia.

Näiden toimitettujen oppaiden lisäksi on ollut tavoitteena luoda oppaille ylläpitomalli, joka tukee oppaiden jatkuvaa ylläpitoa ja tuotantoa.

Hankkeen kesto on 1.2.2016 – 31.12.2016. Projektipäällikkönä on toiminut Margit Suurhasko Valtiokonttorista (1.1.2017 alkaen Väestörekisterikeskuksesta). Oppaiden tuottajina ovat toimineet

- Marja Vuorikoski, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä
 - Iida-Maria Mattila, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä
 - Marko Latvanen, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä
 - Heli Hautaniemi, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä
- sekä lisäksi
- Tuuli Krekelä, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä
 - Anni Vornanen, Valtiokonttori, Suomi.fi-ryhmä

Myös muut yllämainitut henkilöt siirtyivät Väestörekisterikeskukseen vuoden 2017 alusta. Vuoden 2017 aikana nämä henkilöt jatkavat vastuullaan olevien oppaiden tuottamista. Varsinaisesti oppaiden jatkuva tuotanto ja ylläpito organisoitua Väestörekisterikeskuksessa vuosina 2017 ja 2018.

Oppaiden tuoteomistajana on toiminut Anna Jääskeläinen Väestörekisterikeskuksesta 1.6.2016 alkaen. Opasprojektissa on ollut mukana myös Yritysuomi.fi-toimituksen (Yrityksen näkymä) henkilöitä asiantuntijoina ja näkymille yhteisten vaatimusten määrittelijöinä. Oppaiden sisällöt on tilattu KaPA-hankkeessa kilpailutetulta (sopimus tehty 26.5.2016) ulkoiselta sisällöntuottajalta Verkkotie Oy:ltä.

Yhteistyötä on tehty KaPA-hankkeessa palvelumuotoilun, sisällönhallintasovelluksen kehittäjien, käytettävyys- ja käyttäjätutkimuksen tekijöiden sekä PTV-käyttöönottoprojektin kanssa.

1.2. Yhteenveto opituista asioista

Oppaiden sisältöjen suunnittelu alkoi palvelumuotoilun ja Suomi.fi-palvelun verkkotoimituksen ennen opasprojektin alkamista pitämien työpajojen ja keskusteluiden pohjalta. Kyseessä oli vasta muotoutumassa olevia suunnitelmia ja ajatuksia, joten oppaiden varsinaisen suunnittelu piti aloittaa opaskonseptin kir-

Väestörekisterikeskus		5 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

joittamisella. Opaskonseptia tehtiin yhdessä yrityksen ja viranomaisen näkymien kehittäjien ja sisällöntuottajien kanssa. Yhteisten tavoitteiden ja periaatteiden muotoileminen vei aikaa, mutta oli erittäin tärkeää yhteisen näkymien verkotoimituksen työn pohjustamiseksi.

Opasprojektin tavoitteiden ja KaPA-hankkeen kokonaiskehittämisen tavoitteiden yhteensovittaminen oli haasteellista. Projekti myöhästyi tavoitteistaan osittain tästä syystä. Kehittämisyhteistyön toimivat rutiinit ja käytännöt löydettiin osittain vasta opasprojektin viimeisellä neljänneksellä, eikä sisältötoimituksen asiantuntemusta ja kokemusta verkkosisältöjen ja –palveluiden tuottajana kaikissa tapauksissa välttämättä haluttu hyödyntää.

Oppaiden edelleenkehittämisessä voidaan edelleen hyvin hyödyntää muodostuneita käytäntöjä, kun oppaiden sisällöt ovat valmiina ja sisällöllisesti asettavat tavoitteita ja vaatimuksia näkymien käyttöliittymän kehittämiseen. Tämä koskee myös käyttäjäosallistamisen välineistön hyödyntämistä oppaiden kehittämiseen.

Opasprojektin aikana saatiin kokemusta sisältötoimituksen ulkopuolisen sisällöntuotannon organisoinnista ja sisältöjen tilaamisesta. Jatkuvan tuotannon ylläpitomallissa huomioidaankin ulkoisten resurssien jatkuva käyttö sisällöntuotannossa, jolloin sisältötoimituksen rooli muuttuu tekijästä tilaajaksi.

Projektin päättyessä voidaan sanoa, että projektin aikatauluttaminen myöhemmäksi olisi saattanut helpottaa tilannetta niin kehittämisen kuin PTV-palvelujen saatavuuden kannalta.

1.3. Suositukset jatkotoimenpiteistä

Uusien oppaiden ylläpitäminen aloitetaan heti niiden julkaisun jälkeen beta.suomi.fissä ja niistä tuotetaan käyttäjätarpeen perusteella myös suunniteltuja jatko-osia. Oppaista tuotetaan myös kieliversioita.

Jotta päällekkäistä työtä nyky-Suomi.fin palveluoppaiden ylläpitämisen kanssa pystyttäisiin mahdollisimman paljon välttämään, palveluoppaita poistetaan keväen 2017 aikana nyky-Suomi.fistä sitä mukaan, kun uusia, samansisältöisiä oppaita saadaan julkaistua beta.suomi.fissä.

Nyky-Suomi.fin alasajo tapahtunee nykyisten arvioiden mukaan viimeistään syyskuussa 2017, jolloin kaikki sisällöntuotannon resurssit ovat käytössä beta.suomi.fissä (myöhemmin Suomi.fissä).

Oppaiden ylläpidon resursointi suhteessa PTV-palvelujen laadun ja saatavuuden edistämisen vaatimiin resursseihin kansalaisen näkymän sisältötoimituksessa pitää jatkossa turvata. Oppaiden ylläpitomallissa on arvioitu sisältötoimituksen resurssien tarve.

Uusien oppaiden tuottaminen vuonna 2017 suunnitellaan ja toteutetaan käytävissä olevien ylläpitoresurssien varmistumisen jälkeen.

Väestörekisterikeskus		6 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

2. Hankkeen toteutuminen

2.1. Hyödyt, tavoitteet ja mittarit

Projektin kustannus-hyötyanalyysi tehtiin hankkeen käynnistyessä. Keskeiset, tunnistetut hyödyt olivat ei-taloudellisia, joista osan arvioitiin toteutuvan hankkevuonna 2017 ja varsinaisesti vasta jatkuvan tuotannon aikana vuodesta 2018 alkaen. Taloudellisia hyötyjä ei pystytty arvioimaan, koska liittyvät varsinaisesti koko KaPA-hankkeen taloudellisten hyötyjen realisointiin.

Keskeiset mittarit, joilla opasprojektin hyötyjä haluttiin mitata, olivat käyttäjäkyselyt ja käyttäjämäärät. Palvelun käyttäjiä osallistettiin KaPA-hankkeessa monella tavalla ja oppaiden suunnitelmia ja joitakin toteutuksiakin testattiin käyttäjillä. Suurimmat hyödyt saadaan realisoitua vuonna 2018 käynnistyvän jatkuvan tuotannon aikana.

Kustannus-hyötyanalyysi on liitteenä 1. Projektin kustannukset on liitteenä 3.

2.2. Tuotokset

Kuvaus tuotoksesta	Suunniteltu aikataulu	Toteutunut aikataulu	Huomioita
Oppaiden konsepti	tehtiin alkuperäisen projektisuunnitelman ulkopuolelta	Hyväksyttiin 10.3.2016	Tehtiin projektissa projektisuunnitelman ulkopuolisena tehtävänä kaikille näkymille
Tuotettavaksi sovitut oppaat teksteinä (erillinen luettelo alla)	31.12.2016	31.12.2016	Oppaiden vieminen testipalveluun pystyttiin aloittamaan vasta vuoden 2017 alussa johtuen sisällönhallintasovelluksen ja näkymien kehittämisen aikataulusta. Ensimmäisten oppaiden vieminen tuotantopalveluun ajoittunee viikolle 6.
<i>Poikkeamat:</i> Maahanmuuttajille tarkoitettu opas	31.12.2016	siirretty 2017 puolelle	Maahanmuuttajasisällöt esitetään ainoastaan linkkinä Infopankki.fi-palveluun tässä vaiheessa.
Näin toimit häätötilanteissa	tuotettiin alkuperäisen projektisuunnitelman ulkopuolelta	31.12.2016	
Oppaiden käännökset	tuotettiin alkuperäisen	osa valmistui 31.12.2016 mennessä	

Väestörekisterikeskus		7 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

	projektisuunnitelman ulkopuolelta viidestä eri opaskokonaisuudesta		
Maahanmuuttajasiältöjen tuottamiseen liittyvä selvitys keskeisten sisällöntuottajien kanssa	tehtiin alkuperäisen projektisuunnitelman ulkopuolelta	10-12/2016	Aloite selvitykseen syntyi Maahanmuuttajaoppaan suunnittelun yhteydessä. Selvittäjänä Anna Jääskeläinen, oppaiden tuotoimistaja
Ylläpitomalli	31.12.2016	31.12.2016	Ylläpitomalli käsittää myös ehdotuksen oppaiden tuotantosuunnitelmiksi ja sisällöntuotannon tehtäviksi vuosina 2017 ja 2018. Tuotantosuunnitelmissa huomioidaan myös nyky-Suomi.fin alasajon vaikutukset oppaisiin.

Tuotettavaksi sovituista oppaista toteutettiin seuraavat opaskokonaisuudet

Lapsiperheille	Uusi	5 erillistä opasta
Lähiomaisen menettäneille	Beta.suomi.fissä julkaistun oppaan uudelleen muotoilu	4 erillistä opasta
Ikääntyville/eläkeläisille	Beta.suomi.fissä julkaistun oppaan uudelleen muotoilu	3 erillistä opasta
Kansalaisille – oikeudet ja velvollisuudet	Beta.suomi.fissä julkaistun oppaan uudelleen muotoilu	2 erillistä opasta
Näin toimit häätötilanteessa	Uusi	1 opas
Näin julkinen hallinto toimii	Uusi	1 opas
Työttömille	Beta.suomi.fissä julkaistun oppaan uudelleen muotoilu	3 erillistä opasta

Väestörekisterikeskus		8 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Vakavasti sairastuneille	Beta.suomi.fissä julkais- tun oppaan uudelleen muotoilu	2 erillistä opasta
--------------------------	---	--------------------

Sisällöntuotannollinen tavoite saavutettiin näin ollen projektisuunnitelman mukaisesti, jossa tavoitteena oli muokata viisi, silloin beta.suomi.fissä julkaistua opasta uuden opaskonseptin mukaisesti ja tuottaa ainakin kolmea eri elämäntilannetta varten uusi opas.

2.3. Rajaukset

Ei tunnistettuja rajauksia.

2.4. Riippuvuudet

Projektin riippuvuuksiksi tunnistettiin

- palvelutietovarantoon kuvattavien palveluiden määrä ja relevanttius oppaiden kannalta sekä
- näkymien kehittämisen yleinen aikataulu suhteessa oppaiden julkaisutavoitteeseen.

Viranomaisten tulee kuvata palvelunsa palvelutietovarantoon 1.7.2017 mennessä. Oppaiden julkaisutavoitteeseen eli vuoden 2016 loppuun mennessä vasta pieni osa kunnista ja viranomaisista oli aloittanut palvelujensa kuvaamisen.

Opasprojektin aikana priorisoitiin oppaisiin tarvittavien palvelujen kuvaamista seuraavilla tavoilla

- kerättiin oppaisiin tarvittavia palveluja ja ilmoitettiin niiden tarpeesta vastuuorganisaatioille
- kuvattiin valmiiksi joitakin esimerkkipalveluita, jotta niiden kuvaaminen organisaatiossa saataisiin käyntiin
- osallistuttiin virastojen palvelutietovarannon käyttöönottoprojektin järjestämiin palvelujen kuvaamista edistäviin työpajoihin ja korostettiin oppaisiin tarvittavien palvelujen tarvetta
- edistettiin palvelutietovarannon tunnettuutta ja palveluiden kuvaamista oppaiden tuottamista varten luoduissa verkostoissa ja
- annettiin palautetta ja korjausehdotuksia jo palvelutietovarantoon kuvatuista palveluista.

Lisäksi tehtiin päätös, että sisällönhallintasovelluksen linkkikirjastoon viedään jokaisesta oppaasta muutama keskeinen palvelu, jotta oppaat voisivat konseptin mukaisesti ohjata käyttäjiä verkkoasioinnin käyttöön. Tarkoituksena on poistaa nämä palvelut sen jälkeen, kun kyseiset organisaatiot ovat kuvanneet ne palvelutietovarantoon.

Opasprojektin aikana muutettiin näkymien kehittämiseen liittyvää toimintamallia hankkeessa useaan kertaan. Keskeisenä haasteena oli löytää malli, jossa verkkotoimitukset voisivat aidosti vaikuttaa näkymien kehittämiseen sisällöllisestä näkökulmasta ja tuottaa sisältöön liittyviä tarpeita oikea-aikaisesti kehittämisorganisaatiolle.

Väestörekisterikeskus		9 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Oppaiden konseptin mukaisia kehittämistarpeita esitettiin näkymien kehittämistä vastaaville toimijoille, keskeisinä osapuolina palvelumuotoilu, tuoteomistajat ja sisällönhallintasovelluksen kehittäjät. Jotta sisällöntuotantoa voitiin opasprojektissa suunnitella ja tilata ulkopuolisilta sisällöntuottajilta sovitussa aikataulussa, piti jo aikaisessa vaiheessa sopia oppaiden rakenne, tekstielementtien koko ja kirjoittamisen tyyli, vaikka oppaiden näyttämistä näkymissä ei ollut vielä suunniteltu.

Sisällönhallintasovelluksen kehittämiseksi esitettiin tarpeita opasprojektin oman sisällönmuotoilun suunnitelmien perusteella ilman, että oppaiden esittämistä näkymissä oli vielä kuvattu.

Oppaisiin liittyviä kehittämistarpeita käsiteltiin myös näkymien tuotetukiryhmässä ja Suomi.fin ja Yrityssuomi.fin verkkotoimitusten välisissä tapaamisissa. Näiden tavoitteena oli sopia yhteisen opaskonseptin vaatimusten viemisestä käytännön suunnitteluun.

Projektisuunnitelmassa tunnistettujen riippuvuuksien lisäksi havaittiin riippuvuus hankkeen käyttäjäosallistamisesta. Näkymistä ja niiden sisällöistä tehtiin käytettävyyden- ja käyttäjätestausta ja tuotiin kysymyksiä käyttäjäpaneelin ratkaistavaksi opasprojektin aikana. Testauksissa ja käyttäjäpaneeleissa saatuja tietoja ja kokemuksia hyödynnettiin oppaiden rakenteen ja sisältöjen suunnittelussa opasprojektin aikana.

Muita havaittuja riippuvuuksia oli myös ulkoisten sisällöntuottajien kilpailutus. Sisällöntuottajien perehdytys pystyttiin alkamaan vasta kesällä.

2.5. Projektin aikataulu

Opasprojekti sujui pääosin sovitussa aikataulussa, vaikka projektisuunnitelman aikataulusta poikettiin projektin aikana joiltakin osin. Osa poikkeamista johtui sopeutumisesta näkymien kehittämishankkeessa tehtyihin priorisointeihin ja hankkeen muuhun aikatauluun ja tehtäviin.

Oppaiden rakenteen ja sisältöjen suunnitteluun jouduttiin panostamaan arveltua enemmän, koska oppaiden rakenne näkymissä muuttui huomattavasti beta.suomi.fissä julkaistuista viidestä oppaasta. Samaan aikaan tehtiin koko näkymien käyttäjätestausta, mikä ohjasi oppaiden sisällöllistä asemaa näkymissä suhteessa palvelutietovarannosta näytettäviin palveluihin.

Opasprojektissa laadittiin aluksi oppaiden yhteinen konsepti kansalaisen, yrityksen ja viranomaisen näkymää varten, mitä ei ollut huomioitu projektisuunnitelmassa.

Opasprojektissa toteutettavaa Maahanmuuttajan opasta siirrettiin ensi vuoteen. Opas liitettiin projektin aikana tehtyyn selvitykseen maahanmuuttajasisältöjen esittämisestä yleensä ja palvelutietovarannon hyödyntämisestä siinä yhteydessä.

Poikkeamista viestittiin näkymien ohjausryhmälle sähköpostitse ja ohjausryhmän kokouksissa.

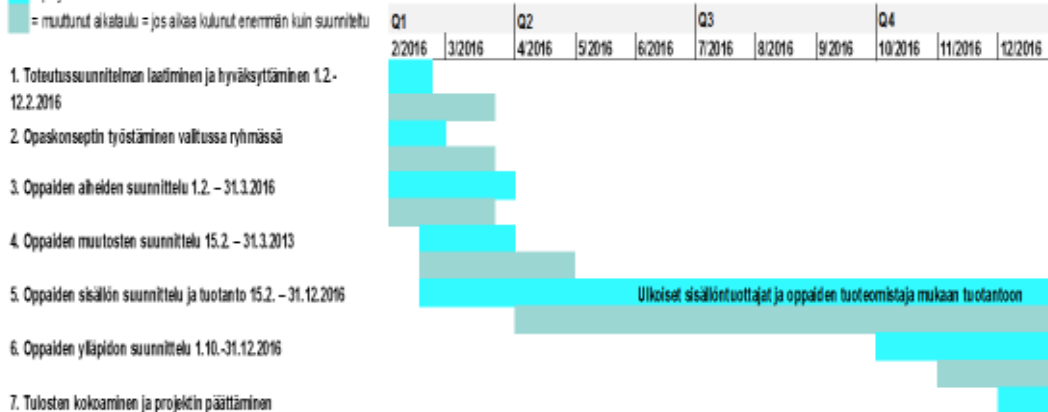
Väestörekisterikeskus		10 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Oppaiden tuotantosuunnitelma ja toteutuminen

Oppaiden tuotanto Kansalaisen näkymään - toteuttamissuunnitelma

■ = projektisuunnitelman mukainen aikataulu

■ = muuttunut aikataulu = jos aikaa kuluu enemmän kuin suunniteltu



Oppaiden tuotantosuunnitelman toteutuminen liitteenä 2.

Opasprojektissa tuotettavien oppaiden tuotantotilanne vuoden 2016 lopussa

Oheisessa taulukossa kuvataan tilanne vuoden 2016 lopussa, jolloin vielä uskottiin, että oppaiden sisältöjä voitaisiin viedä julkaisuun asti. Tämän jälkeen tilanne on kehittynyt niin, että muun muassa Vakavasti sairastuneen oppaan tekstisisältö on valmistunut ja Maahanmuuttajien oppaasta tehtiin päätös, että kansalaisen näkymästä linkitetään Infopankki.fi-palveluun.

Projektisuunnitelman ulkopuolisena tehtävänä tuotettiin oppaista käännoiksi ruotsiksi ja englanniksi, koska oli mahdollista, että näkymien kieliversiot saatettaisiin julkaista vuoden 2016 puolella. Kieliversioiden julkaisemiseen varauduttiin tuottamalla Lapsiperheiden oppaan ja Ikääntyvän oppaiden tekstejä ruotsiksi ja englanniksi. Sen jälkeen käännetettiin myös muita, valmistuneita oppaita.

Projektin lopullista tavoitetta eli oppaiden julkaisua vuoden 2016 puolella ei saavutettu, koska sisällönhallintasovellus ja oppaiden esittäminen kansalaisen näkymässä eivät valmistuneet.

Oppaat julkaistaan vuoden 2017 alussa siinä aikataulussa, mikä hankkeen muun kehittämistyön kannalta on mahdollista.

Väestörekisterikeskus		11 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Lapsiperheille	5 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa. Osa teksteistä mahdollista julkaista myös ruotsiksi ja englanniksi.
Lähiomaisen menettäneille	4 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa.
Ikäänntyville/ eläkeläisille	3 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa. Osa teksteistä mahdollista julkaista myös ruotsiksi ja englanniksi.
Kansalaisille – oikeudet ja velvollisuudet	2 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa.
Näin toimit hätätilanteessa	1 opas	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa.
Näin julkinen hallinto toimii	1 opas	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa.
Työttömille	3 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa. Kaikki valmistelussa olevat tekstisisällöt eivät ehdi julkaisuun asti aikataulussa. Verkostojen kommentit puuttuvat.
Vakavasti sairastuneille	2 erillistä opasta	Tekstisisällöt valmiina 27.12.2017, jolloin sisällön vieminen voi aikaisintaan alkaa. Kaikki valmistelussa olevat tekstisisällöt eivät ehdi julkaisuun asti aikataulussa.
Maahanmuuttajille	---	Ei valmistu tämän vuoden puolella. Uusi aikataulu tammikuun lopussa 2017. Tekstejä tuotetaan yhteistyössä Infopankin kanssa ja oppaan tavoitetta pohdittiin joulukuun lopussa valmistuvan maahanmuuttajasisältöjen tavoitetilaa 2020 koskevan selvityksen yhteydessä. Aikataulun siirtymiseen vaikuttaa myös tiettyjen poliisin toimintojen siirtyminen MIGRille ja siihen liittyvä valmistelu.

2.6. Hankkeen kustannukset

Projektin kustannuksia seurattiin kuukausittain projektiin osallistuneiden henkilöiden työtuntien kautta. Kustannuksia ei kohdennettu erikseen opasprojektin eri vaiheisiin.

Projektin toteuttamiseen saatiin valtiovarainministeriöltä 80 000 euron käyttöoikeus vuoden 2016 talousarviossa momentille 28.70.03 (Kansallisen tietoalan ohjaus ja kehittäminen). Valtiokonttori laskuttaa toteutuneet kustannukset työn valmistuttua viimeistään 9.1.2017. Projektista raportoitiiin kuukausittain valtiovarainministeriön hankesalkussa.

Projektin suunnitellut ja toteutuneet kustannukset ovat seuraavat:

Vaihe	Suunniteltu €	Toteutunut €	VM rahoitus €
Yhteensä	105 851	107 060	80 000 (myönnetty rahoitus)

Väestörekisterikeskus		13 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Oppaiden suunnittelussa kansalaisen näkymään tuli ottaa huomioon myös yrityksen ja viranomaisen näkymien tarpeet, jotta käyttäjäkokemus näkymissä olisi mahdollisimman samanlainen. Yhteistyö vaati aikaa ja yhteisten tavoitteiden selkiyttämistä koko opasprojektin ajan.

3.2. Hankintamenettelyt

Hankinnat tehtiin KaPA-hankkeen kautta Väestörekisterikeskuksessa. Hankinnoista suurin oli ulkoiset sisällöntuottajat, jotka saatiin projektiin aktiivisesti mukaan heinäkuusta alkaen opasprojektin organisoiman perehdyttämisen jälkeen. Hankinnan valmistelut oli aloitettu jo hyvissä ajoin vuoden 2015 puolella. Muita hankintoja olivat muun muassa käännökset ruotsiksi ja englanniksi projektin aikana.

3.3. Sidosryhmät

Sidosryhmät huomioitiin projektin aikana siten, että

- projektin etenemisestä informoitiin näkymien ohjausryhmää kolmessa ohjausryhmän kokouksessa. Oppaisiin liittyviä asioita oli esillä myös TEM/VM-ohjausryhmässä, jossa pääosin ratkaistiin Yrityssuomi.fi-palvelun kysymyksiä.
- Keha, Yrityssuomi.fi otettiin mukaan viikoittaisiin projektikokouksiin ja kaikkiin projektin aikana pidettyihin työpajoihin
- opastyössä mukana olleet viranomaiset ja järjestöt huomioitiin järjestämällä oppaiden verkostotapaamisia. Näiden lisäksi oppaita esiteltiin KaPA-hankkeessa perustetulle julkishallinnon referenssiryhmälle. Lisäksi projektin aloitteesta organisoitiin järjestöjen laaja tapaaminen, jonka tuloksena perustetaan järjestöjen referenssiryhmä.

3.4. Laadunhallinta

Oppaiden rakennetta ja käytettävyyttä sekä tekstien muotoa ja sisältöä testattiin KaPA-hankkeessa osana käyttäjäosallistamista.

Projektissa tuotettiin testaustarpeita ja tehtiin tarvittavaa testisisältöä käyttäjätestaukseen ja käyttäjäpaneeliin muun sisällöntuotannon ohella. Loppuvuodesta 2016 oppaiden julkaisematonta sisältöä oli aineistona Suomi.fi-palvelusta tehdyssä käyttäjätestauksessa.

Laadunhallinnassa hyödynnettiin lisäksi beta.suomi.fi:n ja muiden kanavien kautta tulleita palautteita.

Haastavaa oli sovittaa sisällöntuotannon tehtävät ja aikataulut käytettävyytestausten varsin nopeisiin aikatauluihin.

3.5. Viestintä

Opastuotannon aloittamisesta viestittiin näkymien ohjausryhmän hyväksymien opasaiheiden valinnan jälkeen seuraavissa palveluissa:

- betasuomi.fi
- suomi.fi
- esuomi.fi

Tuotannon aloittamista koskevassa viestinnässä hyödynnettiin myös yllämainittujen palvelujen some-kanavia.

Väestörekisterikeskus		14 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Opastuotannosta tehtiin viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelmaa tehtäessä sovittiin, että oppaista viestitään vain silloin, kun

- niitä julkaistaan tai
- niistä pyydetään palautetta beta.suomi.fin lukijoilta.

Koska oppaita ei pystytty julkaisemaan vuonna 2016, tämän viestintäsuunnitelman toteuttaminen siirtyi vuodeksi 2017.

Oppaiden verkostotapaamisissa, julkishallinnon referenssiryhmässä ja järjestöjen KaPA-tapaamisissa ja muissa viranomaistapaamisissa esiteltiin opastuotantoa ja myös laajemmin KaPA-hanketta ja palvelutietovarantoa projektin aikana.

Näkymien ohjausryhmä ja TEM/VM-ohjausryhmä saivat tilannekatsauksia oppaiden etenemisestä projektin aikana.

3.6. Tietoturva ja tietosuoja

Oppaisiin ei liittynyt mitään tietosuojaan tai tietoturvaan liittyviä vaatimuksia.

3.7. Riskienhallinta

Oppaiden riskeistä toteutuivat jossakin muodossa seuraavat:

- tarvittavat viranomaiset ja/tai järjestöt eivät pysty olemaan hankkeessa mukana esim. omien resurssiongelmiansa vuoksi
- palvelutietovarannon käyttöönotot lykkääntyvät tarvittavien palvelutietojen osalta ja
- näkymien sisällönhallintasovelluksen valmistuminen viivästyy.

Lisäksi riskinä toteutui oppaiden näyttämisen viivästyminen kansalaisen näkymässä.

Riskejä hallittiin palvelutietovarantoon liittyvissä kysymyksissä siten, että

- annettiin tukea ja kuvausten korjausehdotuksia palvelukuvauksia julkaisuille virastoille ja kunnille
- osallistuttiin palvelutietovarannon käyttöönotosta pidettyihin työpajoihin ja koulutuksiin
- otettiin yhteyttä oppaisiin tarvittavia palveluja tuottaviin viranomaisiin, jotta ne priorisoisivat oppaisiin liitettäviä palveluita
- sovittiin linkkikirjaston käytöstä oppaissa tarvittavia palvelukuvauksia korvaavana järjestelmänä.

Oppaiden varsinaiseen tekstituotantoon nämä riskit eivät vaikuttaneet, mutta vaikuttavat toteutuessaan Suomi.fi-palvelun oppaiden kokonaislaajuuteen, uskottavuuteen ja luotettavuuteen.

Näkymien sisällönhallintasovelluksen ja oppaiden näyttämisen myöhästymisen riskejä pyrittiin hallitsemaan tuottamalla tarpeita näiden kehittämiseen ja osallistamalla kehittämiseen aktiivisesti. Tässä epäonnistuttiin, koska kumpikin riski toteutui, eikä oppaita pystytty julkaisemaan vuonna 2016.

Väestörekisterikeskus		15 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Opasprojektin etenemisestä ja siihen liittyvistä riskeistä raportoitiin VM:n hankesalkussa kuukausittain. Riskit tuotiin esiin myös KaPA-hankkeen kehittämisorganisaatiossa; erityisesti sisällönhallintasovelluksen ja palvelumuotoilun rooliin ja tehtäviin kiinnitettiin huomiota jo kesän aikana.

Samoin opasprojektin kustannuksia ja aikatauluja seurattiin erityisellä tarkkuudella ja raportoitiin kuukausittain VM:n hankesalkussa.

Projektin riskit liitteenä 4.

4. Kehittämismenetelmien arviointi

4.1. Dokumenttien hallinta

Opasprojektin toteuttamisen aikana on tuotettu seuraavaa dokumentaatiota

- oppaiden suunnittelun ohjeita ja työkaluja
- oppaiden tilaamisen ohjeita ja työkaluja
- oppaiden tuottamisen ohjeita ja työkaluja.

Dokumentaatio on tallennettu kansalaisen näkymän sisältötoimituksen työtilaan, jonka ylläpidosta ja ajantasaisuudesta sisältötoimitus vastaa. Osaa tästä dokumentaatiosta hyödynnetään näkymien toimituspolitiikassa ja osaa hyödynnetään edelleen uusien oppaiden tuottamisessa ja ylläpidossa.

Dokumentaation edelleen käsittelystä ja jakamisesta sovitaan vielä Väestörekisterikeskuksen käytäntöjen mukaisesti.

Ulkopuolisille sisällöntuottajille ja verkostoille on jaettu aineistoa Googledoc-sissa (-> 2017 alkaen Googledrivessa).

Tuotetut opastekstit on tallennettu KaPA-hankkeen käytössä olevaan Jira-järjestelmään näkymissä julkaisemista varten. Jiraa käytetään edelleen opastuotannossa projektin jälkeen, kuten myös hankkeen Confluence-järjestelmää, jossa on oppaisiin liittyvää aineistoa.

Näiden sisältöjen ylläpidosta ja käytöstä vastaavat pääosin oppaiden päätoimittajat (sisältötoimitus), oppaiden tuoteomistaja ja opasprojektin projektipäällikkö osana sisältötoimitusta.

Hankkeessa ei ole näiden dokumenttien lisäksi erikseen tuotettu dokumenttiluetteloja. Dokumentaatioon ei kuulunut ohjelmatason dokumentteja.

4.2. Kehittämismalli

Oppaiden tuotannossa on noudatettu KaPA-hankkeiden yleisiä kehittämisen periaatteita. Opasisältöjä on muotoiltu käyttäjäpalautteen perusteella joustavasti. Vuoden 2017 keskeisiä tavoitteita on saada kaikista oppaista käyttäjäpalautetta muun muassa käyttäjätutkimuksen ja –testausten kautta.

5. Lopputuloksen ja uudelleenkäytön arviointi

Kansalaisnäkyvän oppaat ovat sisältöinä vapaasti käytettävissä (CC 4.0 lisenssillä). Näkymiin tehdään myös avoin rajapinta, jonka kautta oppaiden sisältö on saatavilla. Mahdollista ulkopuolista tekstisisältöjen käyttöä ei erikseen kansalaisnäkyvän sisältötoimituksessa valvota, vaan mahdollinen käyttäjätietojen kerääminen tai muu seuranta tapahtuu näkymien rajapinnassa.

Väestörekisterikeskus		16 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Rajapintaan liittyvät tavoitteet eivät kuitenkaan toteutuneet opasprojektin aikana, mutta tulevat käyttöön viimeistään oppaiden tuotantovaiheessa 2018 alkaen.

6. Sidosryhmien palaute

Oppaiden tuotanto kansalaisen näkymään –projektista ja projektipäällikön toiminnasta tehtiin elokuussa 2016 väliarviointi. Arviointia pyydettiin projektin omistajalta, projektiryhmältä ja keskeisiltä asiantuntijoilta Yrityssuomi.fin toimituksesta. Kysely tehtiin nimettömänä ja vastauksia tuli projektin arviointiin yhdeksän ja projektipäällikön arviointiin kahdeksan kappaletta.

Toinen arviointi tehtiin projektin lopussa joulukuussa 2016. Kysely lähetettiin edellisen kyselyn vastaanottajien lisäksi myös tietyille KaPA-hankkeen toimijoille, joiden kanssa tehtiin yhteistyötä projektin aikana. Kysely tehtiin nimettömänä ja vastauksia tuli projektin ja projektipäällikön arviointiin seitsemän kappaletta.

Arvioinnit oli pääosin kirjoitettu myönteisessä hengessä, vaikka kritiikkinä tuotiin esiin projektin työn painottuminen loppuvuoteen, aikataulujen yleinen hallinta, sisältöjen tuottaminen eri tarpeisiin (käyttäjätestaukset, järjestelmien testaukset, palvelumuotoilun yleiset tarpeet) ja yleinen epävarmuus oppaiden esittämisestä ja sisältötoimituksen vaatimusten ja tarpeiden huomioimisesta.

Osa kritiikistä kohdistui projektiin itsessään ja sen etenemiseen ja osa yleisesti oppaiden tuottamiseen.

Ulkoiselta sisällöntuottajalta Verkkotie Oy:ltä pyydettiin arviointia yhteistyön toimimisesta ja kehitystarpeista. Yhteistyön sujuvuudesta pidetään arvioinnin perusteella erillinen tapaaminen, jossa suunnitellaan myös vuoden 2017 töitä.

Opasprojektin itsearviointi on raportin liitteenä 5 ja projektin aikana tehty arviointi liitteenä 6.

7. Hankkeen päättäminen ja siirto ylläpitoon

Projektissa tuotettu oppaiden konsepti otettiin sisällöntuotannon suunnittelun ja kehittämisen pohjaksi maaliskuussa 2016. Opaskonseptin perusteella kirjoitettiin myös näkymien toimituspolitiikkaa, joka ohjaa sisällöntuotantoa tarkemalla tasolla.

Opaskonseptin mukaisesti tuotettuja opassisältöjä ei saatu vietyä KaPA-hankkeessa kehitetyn sisällönhallintasovelluksen avulla näytettäväksi Kansalaisen näkymässä (<https://beta.suomi.fi>) 31.12.2016 mennessä. Opasprojektin kokonaistavoitetta ei näin ollen saavutettu.

Sisällönhallintasovelluksen testaaminen ja kehittäminen jatkuu KaPA-hankkeessa tammikuussa, kuten myös oppaiden esittämisen suunnittelu ja testaus palvelunäkymissä. Valmiit opassisällöt julkaistaan heti, kun se kehittämistyön perusteella on mahdollista. Samalla oppaat siirtyvät kansalaisnäkyvän sisältötoimituksen ylläpidettäviksi ja edelleen kehitettäviksi.

Väestörekisterikeskus		17 (17)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	3.2.2017

Projektissa suunniteltu oppaiden ylläpitomalli otetaan käyttöön vuoden 2017 alussa, kun varsinainen sisällön ylläpito ja jatkokehittäminen alkaa Kansalaisen näkyvässä. Samoin toteutetaan vuoden 2017 jatkotuotantosuunnitelmaa soveltuvien osien yhdessä nyky-Suomi.fin alasajosuunnitelman kanssa.

Oppaiden tuotanto-organisaatio siirtyi vuoden 2017 alusta Valtiokonttorista Väestörekisterikeskukseen, Digitaaliset palvelut -yksikköön.

Oppaiden tuotanto- ja ylläpitomalli liitteenä 7.

8. Liitteet

- 8.1. Kustannus- ja hyötyanalyysi *(päivitetty välilehti Ei-taloudelliset hyödyt)*
 - 8.2. Oppaiden tuotantosuunnitelman toteutuminen
 - 8.3. Opasprojektin kustannukset
 - 8.4. Riskitaulukko *(päivitetty välilehti Riskit)*
 - 8.5. Rahoitushakemuksen itsearviointi
 - 8.6. Opasprojektin arviointi
 - 8.7. Oppaiden tuotanto- ja ylläpitomalli 2017
-