



KAMU

ESPOON
KAUPUNGIN
MUSEO

Digipolitiikka

Kirjoittajat

Mirja-Liisa Autere, Harri Hihnala

Kuvat

KAMU Espoon kaupunginmuseo

Käännökset

Englanti: Lingoneer Oy

Ruotsi: Lingsoft Language Services Oy

Taitto

Mene Creative Oy

SISÄLLYS

1	Lähtökohdat ja tavoitteet	5
2	Digipalveluiden muodot ja käyttäjät	6
3	Digipolitiikkaa ohjaavat linjaukset ja lait	8
4	Digivisio	9
5	Saavutettavuus	10
6	Kestävä kehitys	11
7	Aineistojen ja tiedon avoin saatavuus (open access).....	12
8	Digipalveluiden kokonaisuuden kehittäminen	14
9	Toimijat ja vastuut.....	15
10	Digipalvelun elinkaari	18
11	Digipolitiikan täytäntöönpano, arviointi ja seuranta.....	23
12	Digipalvelun muistilista kehittäjälle	24



1 | LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

KAMUn digipolitiikka toimii oppaana kestävien ja yhteiskunnallisesti vaikuttavien digitaalisten palveluiden luomiseen. Digitaalisella palvelulla tai digipalvelulla tarkoitetaan kaikkia KAMUn digitaalisia palveluita: yleisölle tarjottavia, museon sisäisessä käytössä olevia sekä digitaalisia tukirakenteita. Suuret digipalvelut, kuten virtuaalinäyttely- tai mobiiliopasalustat voivat koostua monista eri sisällöistä. Sisältöjen päivittäminen kuuluu digipalvelun elinkaaren toteuttamis- ja ylläpitovaiheisiin. Sisältöjä ohjaavat tarkemmin KAMUn muut politiikat ja ohjeet, kuten kokoelmapolitiikka, yleisötyöpolitiikka ja näyttelyprosessien kuvaukset.

Digipolitiikan tavoitteena on selkeyttää KAMUn digipalveluiden kehitystä ja hallintaa. Digipolitiikassa määritetään toimijoiden vastuut ja velvollisuudet sekä kuvataan palvelun elinkaaren vaiheet. Tavoitteena on, että digipalveluiden kokonaisuutta kehitetään suunnitelmallisesti ja asiakaslähtöisesti. Digipolitiikka tarjoaa myös käytännön työkaluja digipalveluiden parissa työskentelyyn ja ohjaa käyttämään niitä tarkoituksenmukaisesti, vastuullisesti ja resurssiviisaasti sekä kehittämään palveluiden mittareita ja tilastointia. Digipolitiikalla luodaan vahva ja joustava pohja, joka mahdollistaa nopeat muutokset digitaalisen toimintaympäristön kehittyessä.

KAMUn digipolitiikka on laadittu yhteisöllisessä projektissa, jossa suunnitteluun ja painopisteiden valintaan osallistui KAMUn henkilökunta, yleisön edustajia ja sidosryhmiä. Projektin aikana järjestettiin muun muassa työpajoja, haastatteluita ja sähköisiä kyselyitä, joilla selvitettiin henkilökunnan, yleisön ja sidosryhmien näkemyksiä digipalveluista. Tiedon avoimen jakamisen (open access) osio laadittiin yhteistyössä Avoin GLAM -verkoston kanssa. Museovirasto myönsi digipolitiikkaprojektille museoiden innovatiivisten hankkeiden avustusta.

2 | DIGIPALVELUIDEN MUODOT JA KÄYTTÄJÄT

KAMUn digipolitiikassa digitaalisella palvelulla tai digipalvelulla tarkoitetaan kaikkia digitaalisia palveluita, jotka ovat museon käytössä. **Yleisölle tarjottavat digipalvelut** sisältävät esimerkiksi fyysisten näyttelyiden digitaaliset elementit, verkkonäyttelyt, museon verkkosivut, digitaaliset opetusmateriaalit ja videomateriaalit. **Museon sisäisessä käytössä olevat digipalvelut** tarkoittavat sellaisia museon henkilöstön käytössä olevia palveluita, joita käytetään vain KAMUssa ja jotka ovat museon hallinnoimia. Museon sisäisessä käytössä olevia digipalveluita ovat esimerkiksi kulttuuriperintöjärjestelmä ja digitointi. **Digitaaliset tukirakenteet** ovat Espoon kaupungin KAMUlle tarjoamia välineitä ja palveluita, joiden ylläpidosta ja elinkaaresta vastaa kaupungin tietohallinto. Digitaalisia tukirakenteita ovat esimerkiksi digilaitteet, tietoliikenneyhteydet, Microsoft Office -ohjelmistot, sähköposti, työajanseuranta ja intranet.

Digipolitiikka koskee pääasiassa KAMUn yleisölle tarjottavia digipalveluita ja museon sisäisessä käytössä olevia digipalveluita. Niiden elinkaaresta KAMU vastaa itse. Digitaalisten tukirakenteiden elinkaaresta vastaa kaupungin tietohallinto ja KAMUn rooli niiden hallinnoimisessa on vähäinen. Osa digipalveluista sisältää piirteitä useammasta kuin yhdestä kategoriasta ja tällöin vastuut määritellään tapauskohtaisesti. Kaikkien KAMUssa käytössä olevien digipalveluiden hallinnassa on noudatettava kaupungin säännöksiä ja ohjeita.

ESIM.

- Toimisto-ohjelmat (mm. Office 365)
- Intranet ja työkalut
- Tietoliikenneyhteydet
- Digivälineet (mm. tietokoneet, puhelimet)

ESIM.

- Virtuaalimuseot ja -näyttelyt
- Mobiilioppaat
- Finna
- Materiaalit kouluille
- Verkkosivut
- Videot YouTubessa
- SOME-sisällöt
- Verkkokauppa
- Fyysisten näyttelyiden digitaaliset elementit

**DIGITAALISET
TUKIRAKENTEET**

**YLEISÖLLE
TARJOTTAVAT
DIGIPALVELUT**

**MUSEON SISÄISESSÄ
KÄYTÖSSÄ OLEVAT
DIGIPALVELUT**

ESIM.

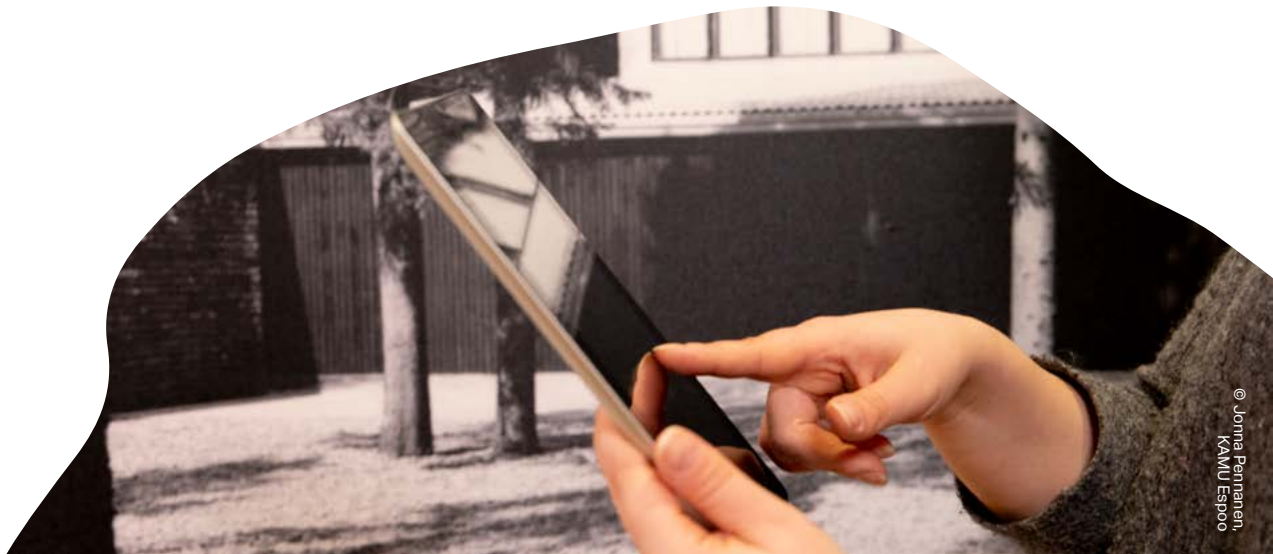
- Kulttuuriperintöjärjestelmä
- Kävijälaskurit
- Digitointi
- Kassapalvelut ja varaukset

KAMUn digitaaliset palvelut

3 | DIGIPOLITIikkaa OHJAAVAT LINJAUKSET JA LAIT

KAMUn digipolitiikka perustuu KAMUn visioon, missioon ja arvoihin, Espoon kaupungin kulttuuripalveluiden digitalisaatiosuunnitelmaan, kulttuuripalveluiden kärkitavoitteisiin, KulttuuriEspoo 2030 -ohjelmaan, kaupungin tietohallinnon ohjeistuksiin ja kaupungin strategiaan Espoo-tarinaan. Digipolitiikka täydentää KAMUn toimintaa ohjaavaa kokonaisuutta, joka muodostuu KAMUn kokoelmapolitiikasta, yleisötyöpolitiikasta, tutkimus- ja julkaisupolitiikasta sekä viestintälinjauksista.

KAMUn digipolitiikkaa ohjaavat myös useat lait ja asetukset. KAMU toimii alueellisena vastuumuseona kulttuuriympäristötehtävissä. Museolain mukaan alueellisen vastuumuseon tehtävänä on toimialueellaan muiden säädettyjen tehtävien ohella kehittää ja edistää kulttuuriympäristötiedon digitaalista tallentamista ja saatavuutta. Digipalveluiden kehittämistä ja käyttöä ohjataan lisäksi muun muassa lailla digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, tiedonhallintalailla ja Euroopan unionin yleisellä tietosuoja-asetuksella. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Tietosuoja-asetuksessa ja tiedonhallintalaissa on säädetty palvelujen käyttöönottoon liittyvistä arviointivelvollisuuksista.



4 | DIGIVISIO

KAMUN DIGIVISIO:

KAMUn digipalvelut kannustavat vuoropuheluun. Ne tuotetaan käyttäjälähtöisesti, rohkeasti ja suunnitelmallisesti.

KAMUn digipalvelut ovat käyttäjälähtöisiä ja vahvistavat kaupunkilaisten identiteettiä tuottamalla yhdessä asukkaiden kanssa tietoa, kokemuksia ja toimijuutta espoolaisesta kulttuuriperinnöstä. KAMU reagoi nopeasti ajankohtaisiin aiheisiin ja ilmiöihin sekä ottaa kantaa digipalveluiden avulla kannustaen vuoropuheluun.

KAMU kokeilee rohkeasti uusia toimintatapoja ja tekniikoita. KAMUlla on myös rohkeutta olla vastuullinen edelläkävijä ekologisesti, sosiaalisesti, taloudellisesti ja kulttuurillisesti kestävien digipalveluiden tarjoamisessa.

KAMU kehittää digipalveluita suunnitelmallisesti selkeän työnjaon ja selkeiden prosessien avulla. Digipalvelut sopivat yhteen KAMUn muun palvelutarjonnan kanssa ja täydentävät hyvää asiakas- ja työntekijäkokemusta.

5 | SAAVUTETTAVUUS

Digipalveluiden saavutettavuus tarkoittaa, että kuka tahansa voi käyttää digipalveluita ja niiden sisältöjä helposti. KAMU huolehtii digipalveluiden saavutettavuudesta aina vähintään lainsäädännön ja Espoon kaupungin vaatimalla tasolla ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan tarkempaan tasoon. Vaatimus WCAG-kriteerien (Web Content Accessibility Guidelines eli Verkkosisällön saavutettavuusohjeet) täyttymisestä on hyvä mainita palveluihin liittyvissä tarjouspyynnöissä. Saavutettavan digipalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitava tekninen toteutus, helppokäyttöisyys sekä sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys. Tuoteomistaja ja työryhmä huolehtivat, että palvelu täyttää saavutettavuusvaatimukset ja että palvelusta on julkaistu saavutettavuusseloste. Saavutettavuusohjeiden ja niiden mahdollisten muutosten seuraaminen kuuluu digipalvelun ylläpitotoimiin.

Yleisölle tarjottava saavutettava ja laadukas verkossa käytettävä digipalvelu on helposti ja jäsennellysti löydettävissä KAMUn omilta nettisivuilta ja ajantasaiset tiedot löytyvät hakukoneiden avulla. Palvelu on helppokäyttöinen, mikä tarkoittaa, että se on yleensä suunniteltava ja toteutettava käyttäjälähtöisesti. Digipalvelun on oltava saatavilla yleisimmillä käyttöjärjestelmillä, internetselaimilla ja niiden ohjelmistoversioilla sekä erilaisilla apuohjelmilla ja päätelaitteilla. Palvelun yhteydestä on helposti löydettävä yhteystieto, josta asiakkaan on mahdollista saada neuvoja ja tukea palvelun käyttämiseen. Laadukas digipalvelu on tietoturvallinen ja sen tietosuoja on varmistettu Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

6 | KESTÄVÄ KEHITYS

KAMU on rohkea edelläkävijä tehdessään valintoja koskien digipalveluiden kestävää kehitystä ja reilua datataloutta. Kestävä kehitys huomioidaan aina vähintään lainsäädännön ja Espoon kaupungin määrittelemällä tasolla ja mahdollisuuksien mukaan myös tarkemmalla tasolla. Palveluiden kehittämistä ja ylläpitoa ohjaavat YK:n kestävä kehityksen toimintaohjelma Agenda 2030 sekä museopoliittisen ohjelman mukaiset arvot. Suunnittelu ja käyttötavat edistävät ekologisesti, sosiaalisesti, taloudellisesti ja kulttuurisesti kestäviä digipalveluita. KAMUn tavoitteena on jatkossa konkretisoida yhä paremmin, mitä kestävyys digipalveluissa tarkoittaa.

KAMU vahvistaa kestävää kehitystä tukevaa ymmärrystä ja osaamista avaamalla kulttuuriperinnön tietovarantoja digitaalisessa muodossa tietoverkkojen kautta hyödynnettäviksi. Kestävä kehitys huomioidaan myös teknisesti esimerkiksi digipalvelun ulkoasussa ja käyttötavoissa tai käyttämällä kestävää koodia.

Vastuu kestävä kehityksen huomioimisesta on digipalvelun tuoteomistajalla ja työryhmällä. Palvelun suunnitteluvaiheessa on hyvä pohtia, voidaanko samaan lopputulokseen päästä jollain toisella kestävämmällä tavalla. Kestävyyttä pidetään kriteerinä palveluiden hankinnassa ja kilpailutuksessa mahdollisuuksien mukaan.



7 | AINEISTOJEN JA TIEDON AVOIN SAATAVUUS (OPEN ACCESS)

Aineistojen ja tiedon saatavuuden, saavutettavuuden ja käytön edistäminen on museolain mukaan yksi museotoiminnan tarkoituksista. KAMUn digipalveluissa jaetaan aineistoja ja tietoa saataville vähintään lainsäädännön edellyttämässä laajuudessa ja pyritään mahdollisuuksien mukaan vähimmäisvaatimusta laajempaan saatavuuteen. KAMU tuottaa myös yleisölle myytäviä tietopalveluita ja kaupallisia aineistoja, jotka eivät kuulu avoimen saatavuuden piiriin.

KAMU käyttää Creative Commonsin public domain -työkaluja ja tekijänoikeuslisensoijia aineistojen avoimeen jakamiseen. Jos teoksen tekijänoikeudellinen suoja-aika on päättynyt, sen digitaalinen reproduktio jaetaan ilman käyttörajoitteita. Suomen tekijänoikeuslaki velvoittaa noudattamaan tätä periaatetta vain lain voimaantulon jälkeen digitoitujen aineistojen osalta, mutta KAMU noudattaa periaatetta myös aiempien digitointien kohdalla, jos mahdollista (Tekijänoikeuslaki 49 a §). Public domain -merkintää käytetään, jos teos on tekijänoikeudeton kaikkialla maailmassa, muussa tapauksessa käytetään CC0-luopumaa.

Silloinkin, kun käytetään public domain -työkaluja, KAMU suosittelee, että käyttäjä mainitsee tekijän lisäksi myös museon.

Creative Commonsin tekijänoikeuslisenssejä käytetään tekijänoikeudella suojatun aineiston jakamiseen. Lisenssit eivät ole voimassa, jos niitä käytetään tekijänoikeudettomiin teoksiin. Jos teoksen tekijänoikeus on voimassa ja museo omistaa sen tekijänoikeudet, jaetaan digitaalinen kopio Creative Commons Nimeä (CC BY 4.0) -lisenssillä. Lisenssi mahdollistaa aineiston laajan käytön, jolloin kuvia voi käyttää vapaasti, myös kaupallisessa käytössä. Kuvia ei saa kuitenkaan muunnella ilman lupaa. Käytön ehtona on, että KAMUn nimi mainitaan käytön yhteydessä.

Jos teoksen tekijänoikeus on voimassa ja tekijänoikeus on yhä tekijällä, museo sopii mahdollisuuksien mukaan tekijän tai hänen edustajansa kanssa aineiston käytöstä museon digipalveluissa tai teoksen avoimesta jakamisesta. Kokoelmiin tallennettavien aineistojen osalta museo pyrkii saamaan aineistoon aina täydet käyttöoikeudet.

Lisenssi koskee teoksen kaikkia resoluutioita. Teoksen digitaalisesta jäljennöksestä asetetaan saataville paras saatavilla oleva versio mahdollisuuksien mukaan. Teoksen oleelliset luettelointitiedot jaetaan CC0-luopumalla, mikä on jakamisen edellytys myös Finnassa ja Europeanassa. Jos teoksissa esiintyy tunnistettavia henkilöitä, julkaisua tehtäessä museo huomioi yksityisyyden suojan. Julkaistaessa museo ei esitä kohdetta loukkaavassa muodossa tai yhteydessä. KAMUn julkaisutoimintaa ohjaavat mm. voimassa olevat ICOMin museotyön eettiset säännöt.

8 | DIGIPALVELUIDEN KOKONAISUUDEN KEHITTÄMINEN

Digipalveluista muodostetaan selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus, joka on kiinteä osa KAMUn kaikkea palvelutarjontaa ja toteuttaa KAMUn visiota ja missiota parhaalla mahdollisella tavalla. Digipalveluiden kehittämisessä käytetään apuna samoja työkaluja, prosesseja ja projektimalleja kuin KAMUn muussakin toiminnassa. Halutun lopputuloksen saavuttamiseksi voidaan soveltaa myös palvelumuotoilun periaatteita ja LEAN-periaatteita, joiden avulla pyritään luomaan selkeitä, asiakaslähtöisiä ja KAMUn tavoitteisiin sopivia palveluita.

KAMUn Digipalveluiden kehittäminen ja ylläpito -tukisolu seuraa digipalveluiden kenttää ja pyrkii tunnistamaan asiakkaiden tarpeisiin liittyviä kehityssuuntia ja huolehtimaan siitä, että palvelut ovat tekniikaltaan ajantasaisia. Asiakkaiden tarpeita seurataan säännöllisesti keräämällä asiakastietoa ja asiakkaat osallistuvat digipalveluiden kehittämiseen. Digipalveluiden tulee olla vetovoimaisia ja helposti löydettävissä.

KAMU tekee yhteistyötä museoiden digipalveluihin liittyvien organisaatioiden ja verkostojen kanssa. KAMU osallistuu muiden museoiden kanssa tehtäviin yhteistyöprojekteihin digipalveluiden kehittämisessä ja pyrkii osallistumaan kaupungin digitalisaatiota edistäviin yhteistyöverkostoihin ja projekteihin. KAMU näkyy erilaisilla digitaalisilla alustoilla viestintälinjausten mukaisesti.

Henkilökunnan digiosaaminen on ajantasaista ja osaamisen kehittämiseen tarjotaan KAMUssa laajasti mahdollisuuksia. Osaamista kehitetään paitsi digipalveluiden teknisessä käyttämisessä myös esimerkiksi saavutettavien ja kestävien palveluiden kehittämisessä. KAMU pyrkii toiminnallaan rohkaisemaan henkilökuntaa kokeiluihin ja innovaatioihin sekä luomaan puitteita niiden kehittämiseen. KAMU voi esimerkiksi järjestää kokeiluihin ja innovaatioihin liittyviä työpajoja henkilökunnalle, asiakkaille ja sidosryhmille. Kokemukset kokeiluista dokumentoidaan ja niitä jaetaan KAMUn sisällä, kaupungin kulttuuripalveluissa sekä yhteistyöverkostoissa.



9 | TOIMIJAT JA VASTUUT

Espoon kaupunki on julkaissut vuoden 2023 lopussa tietotuotteiden hallintamallin. KAMUn digipalvelut ovat hallintamallin kuvaamia tietotuotteita. Tässä ja seuraavassa luvussa kuvataan, miten tietotuotteiden hallintamallia sovelletaan KAMUssa. Mikäli hallintamalliin tulee muutoksia, ne huomioidaan myös KAMUn digipolitiikassa.

Tietotuotteiden hallintamallin mukaisesti digipalvelun vastuut elinkaaren aikana jakautuvat museonjohtajalle ja tuoteomistajalle. Mukana elinkaareissa ovat myös toiminnan asiantuntijat, museon vastuuhenkilöt ja pääkäyttäjät sekä tekninen asiantuntija. Vastuut määritellään sen jälkeen, kun päätös digipalvelun käynnistämisestä on tehty ja ne kirjataan Kuvaus tietotuotteen sisällöstä -dokumenttiin. Tuoteomistaja huolehtii, että dokumentti päivitetään, mikäli vastuuhenkilöt vaihtuvat.

Digitaalisten palveluiden museotuottaja pitää yllä tietoa siitä, mitä digipalveluita KAMUlla on käytössä ja tarkistaa, että niistä kaikista on tehty tietotuotteiden hallintamallissa määritelty kirjallinen kuvaus. Digipalveluiden kokonaisuutta seuraa Digipalveluiden kehittäminen ja ylläpito -tukisolu, joka tuottaa ajankohtaiset käyttöäohjeet ja pitää niitä yllä, viestii ohjeista henkilökunnalle, seuraa tilastotietoja ja elinkaarta ja raportoi niistä tuoteomistajille tarpeen mukaan.

VASTUU DIGIPALVELUSTA STRATEGISELLA TASOLLA.

- Vastaa tiedonhallinnasta digipalvelun elinkaaren aikana
- Vastaa ylläpidosta ja resursoinnista

Museonjohtaja

VASTUU DIGIPALVELUSTA OPERATIIVISELLA TASOLLA.

- Tiedon laatu
- Käyttäjähallinta
- Elinkaaren hallinta
- Viestintä

Digipalvelun
tuoteomistaja

MUKANA DIGIPALVELUN ELINKAARESSA.

- Museon erityistarpeet
- Datan laatu
- Lähdejärjestelmiin liittyvät tiedot
- Tietovaraston datan käsittely

Toiminnan
asiantuntijat

Museon
vastuuhenkilöt
ja pääkäyttäjät

Tekninen
asiantuntija

Digipalveluun liittyvät keskeiset roolit vastuupuussa.

KAMUn yleisölle tarjottavien ja sisäisessä käytössä olevien digipalveluiden osalta **museonjohtaja** vastaa viime kädessä muodostettavasta digipalvelusta ja siihen liittyvästä tiedonhallinnasta elinkaaren aikana. Hän vastaa digipalveluiden ylläpidosta ja resursoinnista strategisella tasolla.

Tuoteomistajan roolissa toimivat tiedontuotanto ja tietopalvelut -palveluyksikön päällikkö sekä digitaalisten palveluiden museotuottaja KAMUn yleisölle tarjottavien ja sisäisessä käytössä olevien digipalveluiden osalta. Jos digipalvelu toteutetaan osana projektia, tuoteomistajana toimii projektin päällikkö. Digitaalisten tukirakenteiden tuoteomistajana toimii kaupungin tietohallinnon edustaja.

Tuoteomistaja vastaa digipalvelusta operatiivisella tasolla sekä palvelun elinkaaren vaiheista. Tuoteomistaja huolehtii, että palvelun vastuut ovat selkeät ja museon vastuuhenkilöt ja pääkäyttäjät tietävät tehtävänsä. Pienimmissä digitaalisissa palveluissa tuoteomistajalla on myös projektin päällikön rooli palvelun käyttöönotossa. Tuoteomistajan tehtäviin kuuluu vastuu sidosryhmäviestinnästä. Tuoteomistaja vastaa lopullisesta digitaalisesta palvelusta viime kädessä museonjohtajalle.

Museon vastuuhenkilöinä ja pääkäyttäjinä toimivat digitaalisten palveluiden museotuottaja ja tarvittaessa kunkin digipalvelun osalta ne KAMUn henkilökunnan jäsenet, joiden työhön palvelun sisältö ensisijaisesti liittyy. Museon vastuuhenkilöt ja pääkäyttäjät ovat mukana elinkaaren vaiheissa ja toteuttavat niihin liittyvät työtehtävät erikseen sovittavan vastuunjaon mukaisesti. Digipalveluiden kehittäminen ja ylläpito -tukisolu toimii museon vastuuhenkilöiden ja pääkäyttäjien tukena.

Toiminnan asiantuntijoina toimivat tietohallinnon tai palvelun toimittajan asiantuntijat. Toiminnan asiantuntijat tukevat tuoteomistajaa oman alansa yksityiskohtien määrittelyssä, tietosuojan täyttymisessä ja datamäärittelyssä digipalvelun käyttöönotossa. He tukevat tuoteomistajaa myös koko elinkaaren aikana.

Teknisenä asiantuntijana toimii tietohallinnon tai palveluntarjoajan asiantuntija. Teknisellä asiantuntijalla viitataan tekniseen kumppaniin, jonka alustalle digipalvelu luodaan. Teknistä asiantuntijaa voidaan konsultoida palvelun määrittelyssä, mutta teknisen asiantuntijan varsinaiset vastuut alkavat palvelun toteuttamisesta ja ne jatkuvat aina palvelun lakkauttamiseen asti.

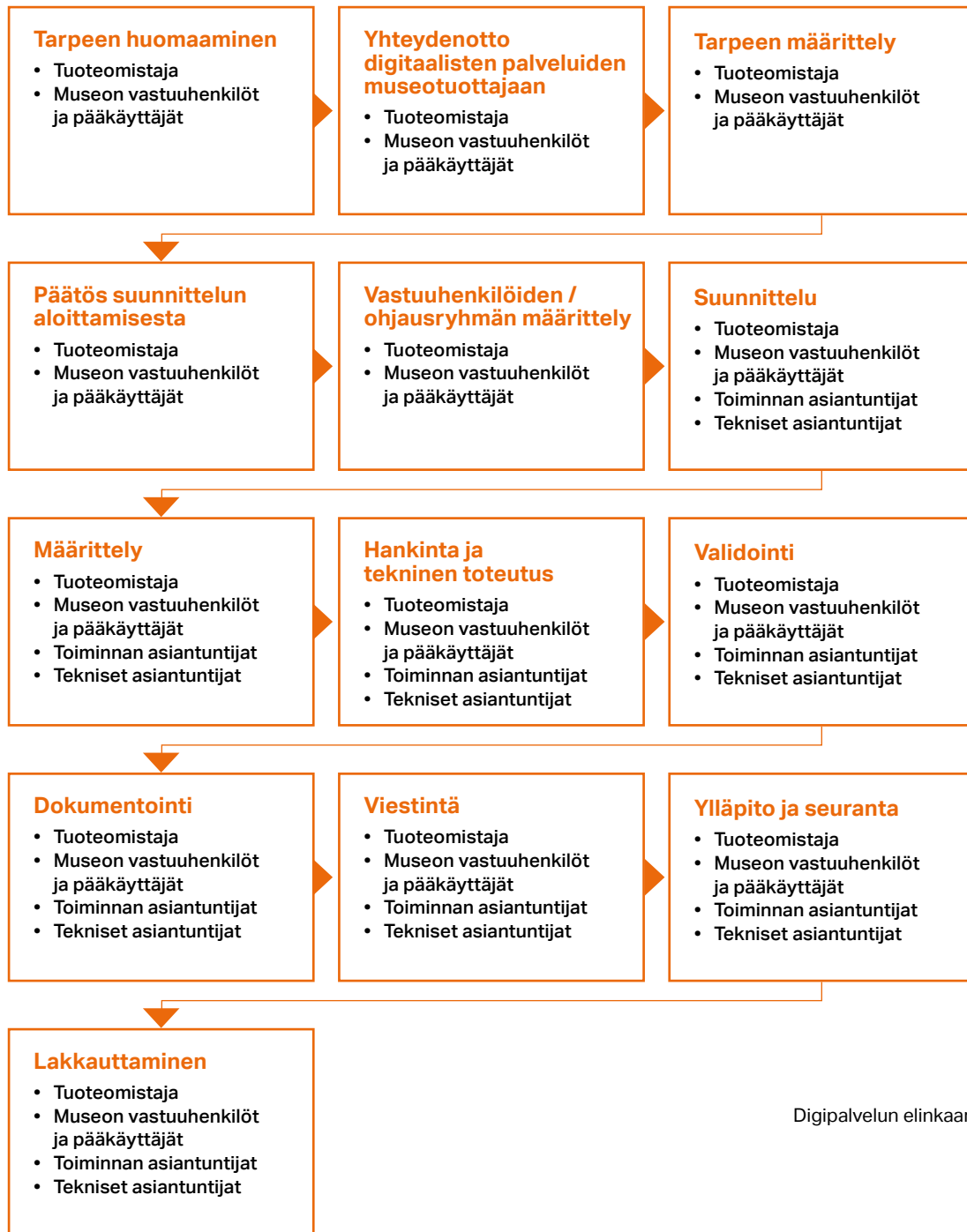
10 | DIGIPALVELUN ELINKAARI

Digipalvelun elinkaari koostuu useista vaiheista, jotka voivat tapahtua myös keskenään samanaikaisesti. Elinkaari alkaa tarpeen tunnistamisesta ja jatkuu aina digipalvelun lakkauttamiseen asti. Uudet digipalvelut toteutetaan kokonsa mukaan museon projektimallin mukaisesti. Digipalvelun elinkaari jatkuu joissain tapauksissa myös toteuttamisprojektin päättymisen jälkeen.

Digipalvelu luodaan aina tiettyyn tarpeeseen. Heti tarpeen tunnistamisen jälkeen otetaan yhteyttä KAMUn digitaalisten palveluiden museotuottajaan, jonka kanssa yhteistyössä määritellään tarve tarkemmin. Jos digipalvelu on kooltaan pieni ja sisältyy toiseen projektiin, kuten näyttelyprojektiin, päätetään sen toteuttamisesta projektin käytäntöjen mukaisesti yhteistyössä digitaalisten palveluiden museotuottajan kanssa. Suurten digipalveluiden kohdalla idea esitellään museon johtoryhmälle ja museonjohtaja tekee päätöksen digipalvelun suunnittelun käynnistämisestä.

Päätöksen jälkeen muodostetaan ohjausryhmä ja/tai nimitetään digipalvelun tuoteomistaja ja pääkäyttäjä(t), jotka vastaavat operatiivisella tasolla digipalvelusta ja sen hallinnan elinkaaren aloittamisesta. Tuoteomistaja vastaa digipalvelusta ylätasolla ja muut vastuuhenkilöt hoitavat palvelun elinkaareen liittyvät tehtävät käytännössä. Samassa yhteydessä määritellään myös työryhmä, joka auttaa palvelun muotoilussa ja ylläpidossa. Työryhmässä ovat mukana aina tuoteomistaja ja pääkäyttäjät. Tarpeen mukaan ryhmään lisätään myös esimerkiksi sisällöntuottajia, viestintäasiantuntija tai muita asiantuntijoita.

Ohjausryhmän ja vastuuhenkilöiden muodostamisen jälkeen digipalvelun elinkaaressa on kahdeksan vaihetta: suunnittelu, määrittely, hankinta ja tekninen toteutus, validointi, dokumentointi, viestintä, ylläpito sekä lakkauttaminen. Elinkaaren vaiheet ovat osittain päällekkäisiä.



Digipalvelun elinkaari

DIGIPALVELUN ELINKAARI

1. **Tarpeen huomaaminen:** Museon työntekijä, työryhmä tai projekti havaitsee käyttäjälähtöisen tarpeen, jonka perusteella syntyy idea uudesta digipalvelusta.
2. **Yhteydenotto digitaalisten palveluiden museotuottajaan:** Olipa kyse fyysiseen näyttelyyn tehtävästä digitaalisesta elementistä, netissä toimivasta palvelusta tai muusta digipalvelusta, otetaan yhteyttä digitaalisten palveluiden museotuottajaan heti idean synnyttyä. Näin ideaa voidaan kehittää yhdessä ja arvioida sen teknisiä toteuttamismahdollisuuksia ja yhteensopivuutta KAMUn olemassa olevaan palvelutarjontaan.
3. **Tarpeen määrittely:** Tarpeen määrittely tarkoittaa idean syventämistä. Museotuottajan johdolla idean saanut taho ja muut museon työntekijät pohtivat, mitä tehdään, kenelle ja miksi. Ennen päätöksen tekemistä on määriteltävä vähintään, millainen palvelu pääpiirteissään on, mikä on sen kohdeyleisö tai sisäinen kohde-ryhmä ja millä tavoin palvelu edistää museon tavoitteita. Palvelun käyttäjät otetaan mukaan määrittelyyn.
4. **Päätös suunnittelun aloittamisesta:** Suurten digipalveluiden idea esitellään sen tehneiden henkilöiden toimesta museon johtoryhmälle ja päätöksen uuden palvelun suunnittelun aloittamisesta tekee museonjohtaja. Hankintapäätökset tehdään kaupungin hankintasäännön mukaisesti (ks. kohta 8). Projektien sisäisten pienempien digipalveluiden (esim. digitaaliset elementit fyysisissä näyttelyissä) toteuttamisesta tehdään päätökset projektin käytäntöjen mukaisesti. Päätöksenteon tukena käytetään museon käytössä olevia päätöksentekomalleja (esim. suppilomalli).
5. **Vastuuhenkilöiden/ohjausryhmän määrittely:** Päätöksen jälkeen museonjohtaja ja johtoryhmä määrittävät digipalvelulle joko vastuuhenkilöt tai ohjausryhmän palvelun koon mukaan. Projektien sisäisten digitaalisten palveluiden vastuuhenkilöt määritellään projektin käytäntöjen mukaisesti.

6. **Suunnittelu:** Vastuuhenkilöt ja ohjausryhmä suunnittelevat projektin aikataulun, budjetin, henkilö- ja muut resurssit, tarvittavat hankinnat ja sopimukset ottaen huomioon museon säännöt ja periaatteet, kuten saavutettavuus, luvat, tietosuoja, avoin saatavuus ja kestävä kehitys. Palvelun seurannalle ja onnistumiselle määritellään mittarit palvelun luonteen mukaan (esim. käyttäjämäärät, asiakastyytyväisyys, tuotot). Digipalveluille ei ole olemassa erillistä budjettia, vaan ne sisältyvät sen projektin tai solun budjettiin, johon palvelu kuuluu.
7. **Määrittely:** Vastuuhenkilöt ja ohjausryhmä määrittävät tarkemmat vaatimukset. Jos palvelu vaatii hankintoja ja kilpailutusta, laaditaan tarvittavat kriteerit. Määrittelyvaiheessa otetaan huomioon myös palvelun käyttäjät ja mahdollisuuksien mukaan otetaan käyttäjät mukaan palvelun suunnitteluun. Määrittelyvaiheessa laaditaan palvelun sisällöt ja käsikirjoitus tai muu kuvaus riippuen palvelun laadusta. Palvelun eri ulottuvuudet määritellään: miten vuorovaikutteisuus toteutuu, millaisia kieliversioita tarvitaan, miten kuvaaminen tai muu toteutus tapahtuu, millaista käyttäjätietoa palvelusta halutaan saada ja millainen on palvelun elinkaari.
8. **Hankinta ja tekninen toteutus:** Digitaalisiin palveluihin liittyvät hankinnat tehdään Espoon kaupungin hankintaohjeistuksen mukaisesti. Kilpailutukset tehdään tuoteomistajan johdolla. Palvelu toteutetaan museohenkilökunnan, kaupungin tietohallinnon ja palvelun tarjoajan yhteistyönä. Museossa tuotetaan palvelun vaatima tietosisältö. Vastuuhenkilöt huolehtivat palvelun vaatimasta koulutuksesta ja muista tarvittavista järjestelyistä.
9. **Validointi:** Digipalvelun toiminta ja sisältö validoidaan museon sekä tarvittaessa tietohallinnon ja palvelun toimittajan toimesta ennen palvelun käyttöönottoa. Palvelun testaamiseen otetaan mukaan käyttäjiä mahdollisuuksien mukaan.
10. **Dokumentointi:** Dokumentoinnista tulee huolehtia koko elinkaaren ajan. Jokaisesta digipalvelusta koosta riippumatta tulee tehdä tietohallinnon ohjeen mukainen Kuvaus tietotuotteen sisällöstä -dokumentti. Dokumentin tekemisestä vastaa tuoteomistaja ja dokumentin täyttävät hänen määrittämänsä vastuuhenkilöt. Dokumentin tulee sisältää kuvaus digipalvelusta, metatiedot, elinkaari- ja

ylläpitotapahtumat, tietovirrat ja tietomalli, sisällön tiedot ja rakenne, roolit ja vastuut sekä käyttäjähallinta. Dokumentin pohja on saatavilla tietohallinnolta. Kuvaus tietotuotteen sisällöstä -dokumentti tehdään KAMUssa myös siinä tapauksessa, että tietohallinto ei sitä vaadi. Dokumentointivaatimus koskee myös näyttelytekniikkaa. On hyvä myös dokumentoida kokoukset, päätökset, sopimukset ja huolehtia tarvittaessa tilastoinnista. Tuoteomistaja tai projektin päällikkö huolehtii projektin budjetin seurannasta ja dokumentoi tarvittaessa laskut.

11. **Viestintä:** Digipalvelun vastuuhenkilöt huolehtivat tarvittavasta viestinnästä sisäisesti ja ulkoisesti yhteistyössä viestinnän asiantuntijan kanssa koko elinkaaren ajan.
12. **Ylläpito ja seuranta:** Digipalvelun ylläpito pitää sisällään palvelun huollon, kehittämisen, sisältöjen päivittämisen sekä toiminnan, tarpeellisuuden ja ajantasaisuuden seurannan. Kun palvelua kehitetään, seurataan tätä samaa elinkaarimallia tarpeellisilta osin. Ylläpidosta vastaa se vastuuhenkilö, joka on määritelty tietotuotteen kuvauksessa. Vastuuhenkilö myös seuraa kaupungin ohjeistuksia ja lainsäädäntöä ja huolehtii, että palveluihin tehdään tarvittavat muutokset ohjeistuksien muuttuessa. Digipalvelua seurataan suunnitteluvaiheessa valittujen mitareiden avulla.
13. **Lakkauttaminen:** Palvelu lakkautetaan sen tullessa ennalta sovitun elinkaarensa päähän tai se on todettu seurantatietojen perusteella tarpeettomaksi tai sen käytössä ilmenee ongelmia, joita ei haluta tai voida kehittämisellä korjata. Päätöksen palvelun lakkauttamisesta tekee tuoteomistaja tai tarvittaessa museonjohtaja. Lakkauttaminen tehdään teknisen asiantuntijan avustuksella. Tuoteomistaja huolehtii, että lakkautettavan palvelun arkistointi ja tallennus tehdään asianmukaisesti.

11 | DIGIPOLITIIKAN TÄYTÄNTÖÖNPANO, ARVIOINTI JA SEURANTA

Digipolitiikkaa noudatetaan KAMUssa heti sen julkaisusta lähtien. Digipolitiikka julkaistaan KAMUn verkkosivuilla, ja sen sisältöä käydään läpi museon yhteisissä tilaisuuksissa. Digipolitiikkaan perehdyttäminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja perehdytyksen toteutumisesta huolehtii työntekijän esihenkilö. Digipolitiikkaan liittyvät tulkinnat ja mahdolliset epäselvät tilanteet ratkaistaan tilanteen mukaan joko Digipalveluiden kehittäminen ja ylläpito -tukisolussa tai KAMUn johtoryhmässä. Tukisolu käy digipolitiikan läpi kokouksessaan vuosittain ja tekee tarvittaessa muutosehdotuksen KAMUn johtoryhmälle. Digipolitiikan onnistumisen arvioinnissa voidaan käyttää apuna esimerkiksi MOI-itsearviointimallin Digitaalinen yleisötyö -osiota.

Digipalveluiden kehittäminen ja ylläpito -tukisolu seuraa ja arvioi digipalveluiden kokonaisuutta ja digipolitiikan onnistumista säännöllisesti. Vastuuhenkilöt raportoivat digipalveluiden prosesseista ja elinkaaren toteutumisesta tukisolulle vähintään vuosittain tai kun niihin tulee muutoksia. Tukisolu käynnistää vuosittaisen seurantaprosessin ja määrittelee yhteistyössä muiden osallistuvien solujen kanssa ne tiedot, joita digipalveluista kerätään ja tilastoidaan. Vastuuhenkilöt raportoivat tiedot sovitulla aikataululla ja tukisolu seuraa kokonaisuuden toteutumista.

12 | DIGIPALVELUN MUISTILISTA KEHITTÄJÄLLE

Oheiseen muistilistaan on koottu keskeisimmät näkökulmat digipalvelun kehittämiseen. Voit käyttää muistilistaa apuna missä tahansa digipalvelun kehittämisen vaiheessa. Useimmat listan kohdista pätevät kaikkiin digitaalisiin palveluihin, mutta joidenkin palveluiden osalta kaikki näkökulmat eivät ole olennaisia. Tarkista, että listan näkökulmat on huomioitu tai perustele, jos jokin näkökulma ei ole olennainen kehitteillä olevassa digipalvelussa.

ONKO DIGIPALVELU(N):

- | | |
|---|---|
| ☐ Suunniteltu osana palvelukokonaisuutta | ☐ KAMUn vaikuttavuustavoitteita edistävä |
| ☐ Suunniteltu käyttäjälähtöisesti ja rohkeasti innovoiden | ☐ Tekniikaltaan ajantasainen |
| ☐ Jotain, mikä tuottaa yhdessä asukkaiden kanssa tietoa, kokemuksia ja toimijuutta espoolaisesta kulttuuriperinnöstä | ☐ Toteutettu harkittujen kumppaneiden kanssa |
| ☐ Suunniteltu tietylle kohderyhmälle | ☐ Sisältö ja tiedot jaettu avoimesti saataville |
| ☐ Elämyksellinen | ☐ Kehittämisen kokemukset jaettu työyhteisössä |
| ☐ Kestävä | ☐ Elinkaari suunniteltu alusta loppuun |
| ☐ Näkökulmiltaan monipuolinen | ☐ Kuvaus palvelun sisällöstä -dokumentti tehty |
| ☐ Saavutettava | ☐ Seurannan mittarit määritelty (esim. käyttäjämäärät, asiakastytyväisyys, tuotot) |
| ☐ Helppokäyttöinen | |
| ☐ Vuorovaikutteinen | |



KAMU ESPOON
KAUPUNGIN
MUSEO



www.espoonkaupunginmuseo.fi