



MUISTIO

27.10.2005

Päivi Mutanen-Pirttilä

TIETOYHTEISKUNTAOHJELMAN JA TEKESIN KÄRKIHANKKEIDEN TYÖPAJA YHTEENVETO RYHMÄTÖISTÄ

Ryhmä A: arkistopalvelut
(puheenjohtajana Marko Heikkinen, Tekes)

Ryhmän keskustelussa tuli esille, että arkistoinnissa löytyy jo periaatteessa standardoituja ratkaisuja, mutta ne käytännössä koskevat vain tiettyä joukkoa ja tilalle tarvitaan koko Suomen laajuisia, yhteisiä, ratkaisuja. Geneeriset, yhteiset ratkaisut ovat tärkeitä myös yritysosaapuolelle. Vanhojen järjestelmien yhteensopivuus uusien kanssa on ongelma etenkin kaupungeissa, ja niukkojen resurssien vuoksi kertausimisten sijaan joudutaan uusimaan järjestelmiä paloittain.

Ryhmässä ei syntynyt varsinaisia konkreettisia projektiaihioita, mutta kylläkin alustavia ajatuksia tuleviksi projekteiksi.

Ryhmä B: mobiilipalvelut
(puheenjohtajana Katrina Harjuhahto-Madetoja, ty-ohjelma/VNK)

Ryhmässä todettiin, että pitää miettiä tarkkaan, millaisia ja mitä palveluita on syytä viedä mobiilikanavaan ja miten mobiilikanavaa voidaan käyttää rinnakkaisena palvelukanavana muiden kanssa. Julkisten palvelujen on oltava riittävän helppokäyttöisiä ja yksinkertaisia, kaikille käyttäjille suunnattuja. Julkisten palvelujen osalta myös ansaintalogiikka on mietittävä uudelleen: kuka maksaa missäkin vaiheessa palveluketjua. Mobiilipalvelujen nähtiin yleistyvän osaksi arkipäivää vuosikymmenen kuluessa ja laitekannan laajenevan entisestään: perinteisen kännykän rinnalla on mietittävä muita tekniikoita (esim. wlan, rfid)

Esimerkkejä mahdollisista uusista palveluista:

- Taskutoimisto. Esim. kuittaus, että työ on suoritettu kotihoidossa
- Kansalaispalaute ympäristöstä. Esim. palaute valokuvineen katuverkoston kunnossapidosta, ilkvallasta ym.
- Ennakoivat mobiilipalvelut. Esim. tieto, että passi vanhentuu lähiaikoina.
- Virastojen sijaintitiedot mobiilina. Etenkin käyntiasiakaspaidat kuten terveyskeskukset.
- XML RSS-rajapinnan rakentaminen, jolloin samaa tietoa voidaan jaella eri kanaviin (Seitsemän suurimman kaupungin mobiilityöryhmän tuleva ehdotus).



Ryhmä C: kuntalaisten/kansalaisten asiointipalvelut
(puheenjohtajina Eero Silvennoinen, Tekes ja Markku Nenonen JUHTA/SM)

Ryhmä korosti asiointipalvelujen vuorovaikutuksellista luonnetta viranomaisten ja kuntalaisten välillä. Viranomaisten väliseen yhteistyöhön pitää saada lisää pontta. Esimerkiksi Suomi.fi voisi olla nykyistä laajempi kuntalaisten asiointiportaali, jossa voisi olla mukana myös yksityisesti tuotettuja palveluja. Myös seutujen ja kuntien kotisivuja pitää verkottaa ja koordinoida entistä paremmin ja näin helpottaa peruskunnan työtä. Taustajärjestelmät on saatava ensin kuntoon, toimimaan yhteen ja palveluprosesseja on tehostettava ja vasta sitten mietittävä lopulliset kansalaispalvelut. Hyviä ratkaisuja on levitettävä valtakunnallisiksi kaikin mahdollisin keinoin. Kunnallishallinnossa integraatio on innovaatio eli hyviä ideoita on myös kierrätettävä nykyistä laajemmin ympäristöstä toiseen.

Ryhmä D: kuntalaisten/kansalaisten osallistumispalvelut
(puheenjohtajina Klaus Oesch, Fenix-ohjelma ja Raili Mäkitalo, VM)

Ryhmä korosti osallistavia, ihmisläheisiä, vuorovaikutteisia ja myös asiakkaitaan vastuuttavia sekä yksinkertaisia ja käyttäjäystävällisiä palveluja. Teknologisten ratkaisujen pitää olla riippumattomia. Suurimmat hyödyt saadaan toimintamallien, prosessien, toiminnan asiakaslähtöisestä uudistamisesta tehokkaasti teknologiaa soveltaen. Suurelta osin teknologiset ratkaisut ovat jo olemassa; pitää vain tehostaa käyttöönottoa. Tarvitaan kahdenlaisia hankekokonaisuuksia. Yhtäältä innovatiivisia kehitysprosesseja (riskihankkeet, kv-innovaatiot, 2 - 3 vuoden tutkimuskehitystyyppiset hankkeet), toisaalta pirstaleisuutta kokoavia suuria hankkeita, joissa jo syntyneet lukuisat innovaatiot otetaan tehokkaasti käyttöön, hyödynnetään hallinnossa ja liiketoiminnassa.

Ryhmä tunnisti eräitä ongelmia hyvien hankkeiden tiellä kuten: merkittävimpien hankkeiden omistajuuden ongelmat, horisontaalisen verkottumisen tehottomuus, puutteet tutkimuksen ja käytännön osaamisen ja etenkin hiljaisen tiedon hyödyntämisessä, tietämysyhteiskunnan operatiivisen suunnittelun heikkous sekä innovaatioympäristöjen verkostojen heikkous.

Kyseessä on Suomen tasolla yhteisten verkostojen operatiivisen suunnittelun ja johtamisen sekä innovaatioympäristöjen yhteisen johtamisen puute.

Avainhankkeiden aihioita:

- Ikääntyvien hyvinvointipalvelut (julkiset, yksityiset, kolmassektori), arjenhallintaa parantavat palvelut ja vuorovaikutuksen muodot.
- Oppimisen, osaamisen kehittämistä parantavat palvelut (nuorten ihmisten oppimispalvelut, erityisryhmien palvelut, vientituotekonseptit kehitysmaihin).
- Autioituvien seutujen palvelukonseptit, kasvukeskusalueiden yhteisöllisyyttä ja demokratiaa vahvistavat palvelut (esim. osallistuminen, osallisuus, äänestäminen).
- Erityisryhmien palvelut.



Raili Mäkitalo kertoi myös selvitysmiehen tehtävästään, jonka puitteissa hän suunnittelee innovaatiopankin rakentamista julkisen sektorin toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden kesken. (Yhteys selvitysmieheen: raili.makitalo@vm.fi)

Ryhmä E: hallintopalvelut ja verkkolaskutus
(puheenjohtajina Kristiina Laurila, Tekes ja Päivi Mutanen-Pirttilä, ty-ohjelma/VNK)

Ryhmä näki D-ryhmän tapaan, että kehityshankkeissa pitäisi olla kaksi eri linjaa: yhtäältä ko-keilevat korkean riskin innovatiiviset hankkeet ja toisaalta olemassa olevien hyvien käytäntöjen mallintaminen ja levittäminen. Keskustelussa korostettiin prosessiajattelua ja prosessien uudistamista organisaatiossa sähköisten palvelujen pohjana. Nyt kunta- ja palvelurakennemuutosten yhteydessä on hyvä aika tehdä perinpohjaista prosessienuudistamistyötä. Teknisten ongelmien nähtiin vähenevän ajan myötä; suurimmat haasteet ovat ihmisten toiminnassa. Perusrekisterit ja muut tietovarannot pitäisi saada laajempaan viranomaiskäyttöön ja viranomaisten välisiä raja-aitoja pitäisi madaltaa niin, että palvelujen tarjoaminen yhteispalveluna olisi nykyistä helpompaa.

Konkreettisina hanke-esimerkkeinä esiin tulivat muun muassa:

- Verkkolaskutuksen käyttöönotto laajalti julkishallinnossa Finvoice-standardia hyväksikäyttäen sekä verkkolaskutuskonseptin vienti muihin maihin Skandinavian ulkopuolelle.
- Julkishallinnon hankintaprosessin läpikäynti ja hankintaprosessin helpottaminen hankkijoiden näkökulmasta.

Loppukeskustelussa esitettiin vielä idea hankkeesta, jossa hallinnon toistuvaishakemusten prosessia voitaisiin keventää. Esimerkkinä tästä opiskelijan opintotuen hakeminen, jota haetaan tyypillisesti useampana kuin yhtenä vuotena.