



MUISTIO

29.4.2004

Päivi Mutanen, Tietoyhteiskuntaohjelma

SUURTEN KAUPUNKIEN YHTEISTYÖ TIETOYHTEISKUNTA-ASIOISSA

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman yhtenä toimenpiteenä on selvittää suurten kaupunkien tietoyhteiskuntahankkeita ja parhaita käytäntöjä. Tavoitteena on yhteistyön edistäminen kaupunkien välillä ja parhaiden käytäntöjen leviäminen. Tietoyhteiskuntaohjelman toimiston suunnittelija haastatteli kuuden suurimman kaupungin henkilöitä kaupungin tietoyhteiskunta-kehittämisen mallista, kaupungin vahvuuksista heikoista puolista tietoyhteiskuntakehittämisessä sekä käynnissä olevista hankkeista ja parhaista käytännöistä tammi-maaliskuussa 2004. Haastatellut kaupungit olivat Espoo, Helsinki, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa.

Tässä muistiossa esitetään yhteenvedona kaupunkien näkemyksiä nykyisen yhteistyön toimivuudesta tietoyhteiskunta-asioissa, huolen aiheita tietoyhteiskuntakehittämisen esteistä sekä kehittämisehdotuksia. Muistiossa esitetään myös ehdotus kunkin kaupungin mahdolliseksi tietoyhteiskuntakehittäjän rooliksi kaupunkien sekä lopuksi yksityiskohtaisempaa tietoa kunkin kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisestä ja parhaista käytännöistä. Muistiota on tarkoitus käyttää keskustelun pohjana kuuden suurimman kaupungin ja tietoyhteiskuntaohjelman kehittämispäivässä, joka pidetään Säätytalossa Helsingissä 28.4.2004.

Nykyinen kaupunkien välinen yhteistyö

Suurimmat kaupungit tekevät tiivistä yhteistyötä sekä kaupunginjohtajien kesken että monien hallinnonalojen kesken. Tietoyhteiskunta-teemaa lähellä olevaa yhteistyötä on esimerkiksi IT-kollegojen säännölliset tapaamiset. Varsinaista tietoyhteiskuntakehittämisen yhteistyötä tehdään kuitenkin satunnaisemmin ja useammin kahden-kolmen kaupungin yhteistyöhankkeissa kuin kaikkien kuuden kaupungin säännöllisillä tapaamisilla.

Haastateltujen mukaan kaupunkien yhteistyöhalukkuus vaihtelee. Yhteistyön paikkoja löydettiin helposti kaikille välttämättömien peruspalvelujen ja tukipalvelujen kehittämisessä sekä samantyyppisten ratkaisujen löytämisessä. Yhteistyötä toivottiin lisää myös tilanteissa, joissa toinen kaupunki on ehtinyt jo löytää hyviä ratkaisuja itselle ajankohtaisiin ongelmiin. Tällöin hyviä käytäntöjä voitaisiin vaihtaa.

Yhteistyölle nähtiin kuitenkin myös esteitä. Kaupunkien hankkeiden aikataulujen, päätöksenteon ja rahoituksen erilaisuus johtavat helposti siihen, että yhteistyötä on vaikea käytännössä toteuttaa, vaikka halua siihen olisikin. Yhteistyön lisäämiseen suhtauduttiin kriittisesti myös



silloin, kun päämäärä ja tavoitteet eivät ole selkeitä, ja erilaisten verkostojen pyörittämisessä ja osallistumisessa menee arvokasta työaikaa hukkaan.

Yksi este yhteistyön kehittymiselle oli joissain tilanteissa koettu avoimuuden puute: kun yhteistyöhön ryhdytään, pitäisi kaikkien pelata samoilla säännöillä. Omien hyvien käytäntöjen antaminen toisten käyttöön on innostavaa, jos vastapuoli antaa omat hyvät käytäntönsä ja niihin liittyvät taustatiedot yhteiseen käyttöön.

Kaupunkien roolit tietoyhteiskuntakehittäjinä

Kuudella suurimmalla kaupungilla on erilaiset tavat toimia tietoyhteiskunnan kehittäjinä. Kaupungit painottavat erilaisia kehittämiskohteita ja niillä on erilaiset tavat tehdä yhteistyötä alueen muiden toimijoiden kanssa.

Haastatteluista tehtyjen tulkintojen perusteella hahmotettu kaupunkien vahvuuksien perusteella niiden mahdollisia rooleja tietoyhteiskunnan edistämisessä. Tulkinnot ovat haastattelijan tekemiä ja niiden on tarkoitus toimia keskustelunavauksena, ei määritellä tehtäviä minkään kaupungin puolesta. Roolien määrittelyllä ei myöskään yritetä väittää, etteikö yhdelle kaupungille kuviteltu rooli olisi vahvuus myös toisessa kaupungissa. Roolien hahmottamisella pyritään pikemminkin avaamaan keskustelua siitä, voisiko kuudella suurimmalla kaupungilla olla tietoyhteiskuntakehityksen yhteistyössään jonkinlaista työnjakoa.

Espoo – kustannustietoinen kehittäjä

Espoossa on satsattu paljon sähköisten palvelujen suunnitelmalliseen kehittämiseen. Yksittäisen verkkopalvelun kehittämistä tukee strateginen suunnittelu työkaluineen ja koulutettuine henkilökuntineen. Erityisesti kehittämisessä kiinnitetään huomiota siihen, että tehdyistä investoinneista saadaan entistä nopeampia tuottoja, jolloin toiminta on tehokkaampaa ja puolestaan tuottaa hyötyjä kuntalaiselle.

Helsinki – tiedon jalostaja

Haastattelussa tuli kerta toisensa jälkeen esille tiedon tuotannon, järjestämisen ja jalostamisen merkitys. Keskeisiä tietovarantoja ovat kaupungin perusrekisterit ja niihin liittyvät paikkatiedot. Perusrekistereihin ja paikkatietojärjestelmän satsaukset ovat tuottaneet ja tuottavat edelleen kuntalaisille jalostettuja palveluja. Tiedon tuottamisen, arkistoinnin ja jalostamisen keskeisiä toimijoita ovat myös Helsingin kaupunginkirjasto ja kaupungin tietokeskus.

Oulu – mobiilipalveluiden taitaja

Oulussa on lähdetty ennakkoluulottomasti kokeilemaan kaupunkilaisille tärkeiden palvelujen tarjoamista mobiilina. Mobiilipalvelujen kehittämiseen kaupungilla on oma Octopus-hanke, joka yhteistyössä Nokian, Finnetin, Oulun seudun ammattikorkeakoulun ja Technopoliksen kanssa edistää mobiili liiketoiminnan kasvua ja uusien innovatiivisten sovellusten ja palveluiden syntymistä. Octopus-testialustalle on tavoitteena synnyttää mobiilipalveluita, joita muut eivät vielä tuota.



Tampere – verkonkutoja

Tampereen eTampere-ohjelma on tuonut hallinnon, yritysten sekä tutkimuksen ja koulutuksen toimijat työskentelemään yhdessä tietoyhteiskunnan edistämiseksi. Tampereen kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisessä erityisenä vahvuutena on tiiviit yhteydet yliopiston tutkimusmaailmaan ja siellä yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Yliopisto on ollut kaupungin tärkeä yhteistyökumppani kunnallisdemokratian ja sitä kautta verkkodemokratian käytäntöjen luomisessa.

Turku – kansalaisen tietoyhteiskunnan tekijä

Turun kaupunki panostaa arjen tietoyhteiskunnan kehittämiseen, jossa kuntalaisella olisi parhaat mahdollisuudet hankkia hyvät tietoyhteiskunnan palveluiden käyttötaidot, saada esteettömän pääsyn sähköisiin palveluihin ja saada käyttöönsä mielenkiintoisia sisältöjä ja helppokäyttöisiä palveluja. Yhtenä kehittämisen alueena ovat maahanmuuttajien tietoyhteiskuntapalvelut.

Vantaa – verkon asiointipalvelujen kehittäjä

Vantaa on tehnyt pitkäjänteistä työtä sähköisten asiointipalvelujen ratkaisuihin kuten tunnistautumisen ja verkkomaksamisen. Kaupunki on ollut edelläkävijä myös verkon lomakkeiden kehittämisessä.

Miten kaupunkien erilaisia vahvuuksia voitaisiin hyödyntää myös toisten käyttöön? Löytyisikö ehdotetuista rooleista sellaisia kehittämiskohteita, joissa asianomainen kaupunki voisi ottaa jonkinlaisen vetovastuun ja levittää hyvää käytäntöään myös muiden tiedoksi? Olisiko motivaatiota järjestää esimerkiksi jonkinlainen tapaamisten kierros, jossa isäntäkaupunki tutustuttaisi muita aihealueen omiin hyviin käytäntöihin?

Huolen aiheita ja yhteistyön paikkoja

Haastattelukierroksella tuli esiin tietoyhteiskuntakehittämistä hidastavia tekijöitä, joihin haluttaisiin muutosta. Tällaisia kehittämisalueita olivat esimerkiksi Juhtan roolin jämäköittäminen tietoyhteiskunnan kehittäjänä ja julkisen rahoituksen kanavoiminen kehityshankkeisiin. Haastattelukierroksella löydettiin myös paikkoja yhteistyölle, kuten kuntalaisille osoitettujen kyselyjen ja seurantamittareiden kehittäminen yhdessä sekä tunnistautumisen tekniikkaan, käyttötapoihin ja verkkomaksamiseen liittyvien yhteisten ratkaisujen linjaaminen.

Juhtan rooli

Melkein kaikissa kaupungeissa nähtiin, että yhteisiä pelisääntöjä sähköisten palvelujen kehittämisessä saisi olla nykyistä enemmän. Kaupunkien mukaan pitäisi olla olemassa jokin vahva taho antamaan sitovia linjauksia koko julkisen hallinnon sähköisten palvelujen kehittämisessä. Tällaista roolia toivottiin muun muassa Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnalta Juhtalta. Nähtiin, että Juhtan rooli on tällä hetkellä liian heikko ja esimerkiksi JHS:ien tulisi toimia nykyistä sitovampina asetuksen tapaisina toimintaohjeina, joita kaikki julkisen hallinnon organisaatiot noudattavat.



Hankerahoitus

Julkisessa tietoyhteiskuntahankkeisiin suunnatussa hankerahoituksessa koettiin olevan pirstaleisuutta ja linjattomuuttakin. Esimerkiksi ministeriöiden hankerahoittamisen perusteita ihmeteltiin silloin, kun rahoitusta pyritään jakamaan kaikille hankkeille vähän. Liassa tasapuolisuudessa todellisten kärkihankkeiden edistäminen vaarantuu, ja uuden tuotteen tai käytännön kehittäminen ei edisty minkään hankkeen kohdalla. Pitäisi olla taitoa ja uskallusta rahoittaa vain muutamia hyviä hankkeita, joiden sovellutusten käyttöönotosta kaikki hyötyisivät.

Alueviranomaisten käsittelemän EU-rakennerahastorahan jakoon toivottiin linjapäätöksiä. Rahoituspäätösten tulisi perustua hallituksen painopistealueiden mukaiseen yhtenäiseen ohjeistukseen, jossa tietoyhteiskuntaohjelman toteutustarpeet olisivat hallitusohjelman mukaisesti painopistealueena. Alueellisessa rahoituksessa tulisi ottaa huomioon myös suurten kaupunkien erityisrooli.

Myös tietoyhteiskuntaohjelmaan toivottiin erityisrahoitusta, joka voitaisiin kanavoida suoraan suurten kaupunkien tietoyhteiskuntahankkeiden käyttöön.

Kyselyt, seurantamittarit ja tutkimus

Kaikki haastatellut kaupungit tekevät kuntalaisille suunnattuja kyselyjä tietoyhteiskuntakehittämisen aiheista kuten kunnan tarjoamista sähköisistä palveluista tai verkkoon pääsystä. Kyselyitä tehdään ja niiden tuloksia analysoidaan nykyisin melko itsenäisesti kussakin kaupungissa. Vain Espoossa ja Tampereella mainittiin käytettävän samoja kysymyspatteristoja. Useimmissa kaupungeissa todettiin tässä olevan selvä yhteistyön paikka: suuret kaupungit voisivat miettiä yhdessä, löytyisikö joku yhtenäinen, jatkuva tiedonhankinnan tapa, jolloin myös tiedonhankinnan tulokset olisivat yhteneväisiä ja vertailtavia. Kaupungit voisivat kehittää itselleen seurantamittariston, jonka avulla tietoyhteiskuntakehityksen etenemistä olisi helppo havainnoida.

Tietoyhteiskuntatutkimuksesta keskusteltaessa nostettiin esiin tamperelaisen tietoyhteiskuntatutkimuslaitoksen Information Society Institute (ISI):n mahdollinen rooli kuutoskaupunkien tietoyhteiskuntakehityksen seuraajana. Kaupungit voisivat hyödyntää ISI:n ammattitaitoa ja kokemusta tietoyhteiskuntakehityksen tutkimuksessa.

Tunnistautuminen

Sähköisiin asiointipalveluihin liittyvän tunnistautumisen ohjeistus koettiin epäselväksi. Useissa kaupungeissa mainittiin, että kaivataan selvää listausta siitä, mitkä palvelut missäkin tapauksissa tarvitsevat tuekseen tunnistautumista, ja millaisia näiden tunnistautumiskäytäntöjen tulisi kunnissa olla. Selkeiden ohjeiden puuttuessa sähköisten palvelujen kehittäminen voi viivästyä.



Harmiteltiin myös sitä, että kunnat tekevät tunnistautumISRatkaisunsa hyvin itsenäisesti, ja tässäkin asiassa tehdään päällekkäistä työtä.

Myös verkkomaksaminen nousi haastattelukierroksella keskusteluun. Pohdittiin, pitäisikö sähköisissä palveluissa käyttää pankkien verkkomaksamisen ratkaisuja vai luoda omat sovellukset.

Prosessien mallintaminen

Sähköisten palvelujen kehittämisen yhteydessä on kiinnitetty huomiota palvelujen takana olevien prosessien virtaviivaiseen kulkuun ja prosessien kuvaamiseen liittyvään osaamiseen. Toisissa kaupungeissa prosessien mallintaminen tuntuu olevan selkeä vahvuus, toisissa kaupungeissa taas tarvittaisiin tälle puolelle lisää osaamista. Prosessien mallintamisen osaamista voitaisiin vahvistaa esimerkiksi niin, että asiassa pidemmällä olevat kaupungit valmentaisivat toisia tai koulutusta voitaisiin järjestää myös erillisenä tilauksena kaikille kaupungeille.

Kaupunkikohtaiset yhteenvedot

Lopuksi esitetään kaupunkikohtaiset yhteenvedot haastattelukierroksen tuloksista. Jokaisen kaupungin kohdalla on ensin kuvattu kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen mallia, sen jälkeen on kuvattu kaupungin vahvuuksia tietoyhteiskuntakehittämisessä sekä asioita, joihin tarvittaisiin vielä selkeitä lisäpanostuksia. Lopuksi on listattu haastattelussa esiin tulleita kehittämishankkeita ja hyviä käytäntöjä. Kaupungeilla oli mahdollisuus lukea teksti etukäteen ja korjata siinä esiintyvät virheet.



Espoo

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Espoon kaupungin suuria linjoja tietoyhteiskuntakehittämisessä ovat sisäisten prosessien kehittäminen sekä niin sanottu "green office" eli ympäristöystävällisen hallinnon kehittäminen. Sisäisten prosessien kehittämisessä suurhankkeena on toiminnanohjausjärjestelmän luominen, jossa 11 erilaista järjestelmää korvataan yhdellä. Tavoitteena on, että vuoden 2006 jälkeen kaupungin sisäisissä hallinnollisissa prosesseissa ei liikkuisi enää papereita asiat hoidettaisiin sähköisesti. Laskut kiertävät sähköisesti jo nyt, ja suurin muutos on henkilöstöasioiden tiedonkulun sähköistäminen.

Asiakaspalvelussa tavoitteena on, että viimeistään vuonna 2005 käytetyimmät kaupungin palvelut voi hoitaa sähköisesti verkkosivuilla. Joka vuosi toteutetaan useita projekteja, joiden tuloksena syntyy uusia helppokäyttöisiä e-palveluita.

Asiakkaille tarjottavia palveluja kehitetään Espoon kaupungin sähköisen asiointin strategian mukaisesti. Strategia on laadittu vuosille 2003-2006. Sähköisen asiointin strateginen päämäärä on järjestää palvelut asiakaslähtöisesti ja toimintavarmasti mutta myös kustannustehokkaasti niin, että sähköisistä palveluista on saatava entistä nopeammin tuottoja investoinneille. Kustannus-hyötylaskelmat ja takaisinmaksuaikataulut kuuluvat olennaisena osana uuden projektin käynnistämistä. Strategia sisältää myös tarkan seurannan ja ohjauksen, jonka yksi osa on systemaattinen seuranta-mittaristo tulosten vaikuttavuuden arviointiin.

Palvelujen sähköistäminen on suunniteltu kattavasti strategisella tasolla sekä mallinnettu käytännön tasolla. Espoossa puhutaankin mielellään pitkälle viedystä tuotteistamisesta, jossa projektipäällikön työtä tukevat ennalta laaditut käsikirjat, projektihallinnan koulutus sekä e-valmennusohjelman läpi käynyt ylin johto ja keskijohto.

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Vahvuuksinaan tietoyhteiskuntakehittämisessä Espoo näkee hyvän strategisen suunnittelun osaamisensa ja toimintatapojen tuotteistamisensa. Toiminta on kokonaisvaltaista ja hyvin suunniteltua.

Espoossa asuu sähköisiin palveluihin myönteisesti suhtautuvaa väkeä. Tutkimustulosten mukaan jopa 86 % espoolaisista käyttää internetiä viikoittain ja 70% päivittäin. Kaupungin päivähoitohakemuksista ja työpaikkahakemuksista vastaanotetaan sähköisesti noin 40 %.

Merkittäviä käyttöasteita osaltaan selittää se, että kaupunki on tehnyt isoja satsauksia sähköisten palvelujensa tunnetuksi tekemiseen. Palveluista on rakennettu espoo.fi –brändi ja viestinnässä kumppanina on käytetty samaa viestintätoimistoa jo neljän vuoden ajan.



Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Erilaisia kanavia hyödyntävää palvelu- ja tuotekehitystä tarvittaisiin lisää. Katseet suunnataan muun muassa Oulun nopeasykliseen ja keveään mobiilipalveluiden organisointiin.

Kaupungin eri toimijoita yhdistävä verkostostrategia on päivittämättä (edellinen on tehty jo vuonna 1999), ja alueella olevaa korkeaa osaamista voitaisiin hyödyntää myös kaupungin palveluissa ja hallinnossa nykyistä tehokkaammin. Tämän tapainen verkosto-osaaminen nähdään vahvuudeksi etenkin Tampereella.

Muiden maiden kaupunkien kokemuksia ja parhaita käytäntöjä olisi pystyttävä seuraamaan ja hyödyntämään nykyistä suunnitellummin ja systemaattisemmin.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä

Rekrytointijärjestelmä (yhdessä Vantaan kanssa)

Parhailtaan rakennusvaiheessa on kaupungin rekrytointijärjestelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa saumaton palvelu sekä rekrytointia tekeville kaupungin sisällä että paikan hakijalle. Espoossa tehdään vuosittain noin 4 000 rekrytointia ja hakemuksia otetaan vastaan lähes 25 000 kappaletta. Rekrytoijalle palvelu tuottaa rekrytointin prosessinohjauksen työkaluineen kuten valmiine lehti-ilmoitus pohjineen. Asiakkaalle järjestelmä tarjoaa mahdollisuuden esimerkiksi seurata verkossa, missä vaiheessa rekrytointi on, ja kuinka kauan suunnilleen kestää ennen kuin tulokset julkistetaan. Lehti-ilmoituksissa käytetyn rekrytointiavaimen ansiosta ilmoituskuluja on saatu laskettua puolella. Rekrytointiavain on numerosarja, jonka avulla voi hakea haettavan paikan lisätietoja internetistä. Lehdessä julkaistaan vain perustiedot. Vastaavaa avainta käyttävät muun muassa asunnonvälittäjät.

Avoim Espoo

Espoon kaupungin verkkosivustolla toimiva Avoin Espoo –palvelu antaa kuntalaiselle mahdollisuuden seurata vireillä olevien asioiden etenemistä, tutustua kaavoitushankkeisiin, vaikuttaa yhteisten alueiden kuten katujen, teiden, puistojen ja torien suunnitteluun, tutustua koulujen (ensivaiheessa erityisesti lukioden) koulukohtaisten opetussuunnitelmien laadintaan, ottaa kantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen (tällä hetkellä mm. lapsi- ja perhepoliittiseen ohjelmaan) sekä tutustua taloussuunnitteluun (mukaan lukien kaupungin budjetin laadintaan), toimitilasuunnitteluun ja ympäristönsuojelun hankkeisiin. Sivulla esitellään yleisesti asioiden päätöksenteon vaiheita ja esitellään vireillä olevia hankkeita.

www.espoo.fi/avoinespoo

Ilmoittautuminen työväenopistoon

Työväenopiston kursseille pääsee ilmoittautumaan rekisteröitymällä palvelun käyttäjäksi internetissä. Verkkoilmoittautumisen ohella toimii myös perinteinen puhelinilmoittautuminen. Vuoden 2003 syksyllä jo yli kolmannes kaikista ilmoittautumisista saatiin verkon kautta.



Tilojen varaus

Kaupungin tiloja voi vuokrata internetin kautta. Valikoimassa ovat koulut, urheilu- ja kulttuuritilat, asukaspuistot sekä Espoon kaupungin omistaman kahdeksan kartanon tilat. Ilman rekisteröitymistä voi selailla tiloja esimerkiksi käyttötarkoituksen mukaan. Varatessa tilaa on rekisteröidyttävä, ja tila-varausta pääsee muuttamaan varauksen yhteydessä saadulla asiointinumerolla.

Kalajärven terveyspilotti

Kalajärvi on noin 8 500 asukkaan kaupunginosa Pohjois-Espoossa, jossa on kokeiltu erilaisten terveyspalvelujen sähköistämisiä. Verkkoterveyspalvelujen käyttämiseen tarvitaan käyttäjätunnukset, joita on myönnetty noin 2 000. Lääkäriajanvaraus onnistuu verkossa pois lukien akuuttiajat. Tavoitteena on, että vuonna 2005 lääkäriajan voisi varata verkossa koko Espoon alueella. Hanketta toteutetaan yhdessä Oulun kanssa. Kalajärven terveyspilottiin kuuluu myös mm. nettineuvola, jossa äidille tarjotaan tietoa verkon kautta ennen ensimmäistä neuvolakäyntiä. Tällä pyritään ensikäynnin lyhentämiseen 60 minuutista 45 minuuttiin. Eräät pitkäaikaissairaat ovat mukana terveyspilotissa lääkärin ja potilaan välisessä viestinnässä. Diabetes- ja verenpaine- sekä ohennuspotilailla (Marevan-mittaukset) on kotonaan mittauslaitteet, jolla voivat itse kontrolloida oman terveydentilansa kehittymistä, ja kotimittausten tiedot syötetään verkkoon lääkärin/sairaanhoitajan/kotihoitajan tiedoksi. Sovellukseen syötetään toleranssirajat, joiden mukaan tehdään johtopäätökset kotihoidon muuttamisesta tai muusta lisähoidosta. Toleranssirajat näyttyvät asiakkaalle "liikennevaloina" joiden avulla tulkitaan, milloin lisähoitoa tarvitaan. Sovellukseen suunnitellaan nykyistä monipuolisemman välittömän palautteen antamista. Tällä tavoin voidaan vähentää kroonisten sairauksien hoidossa tarvittuja kontrollikäyntejä. Kalajärven asukkaat ovat ottaneet terveyspilotin myönteisesti vastaan. Etenkin lapsiperheet eli nettineuvolan asiakkaat ovat olleet aktiivisia, ja kroonisten sairauksien kontrolliryhmiin on enemmän tulijoita kuin pystytään pilotointivaiheessa ottamaan.

Lääkäriajanvaraus verkossa on hanke, jota Espoo ja Oulu kehittävät yhdessä ja pyrkivät saamaan käyttöön kaikkiin terveyskeskuksiinsa.

Pääkaupunkiseudun kirjastoyhteistyö

Espoo, Helsinki, Kauniainen ja Vantaa tekevät joustavaa yhteistyötä kirjastoasioissa. Kirjaston aineistohaku varauksineen ja lainan uusimisineen on toteutettu yhteistyössä verkon HelMet-palvelussa (www.helmet.fi). Asiakas voi selailla kaikkien kaupunkien aineistoja yhtä aikaa. Kirjan voi varata ja palauttaa haluamaansa pääkaupunkiseudun kirjastoon huolimatta varatun kirjan sijaintipaikasta tai alkuperäisestä lainauspaikasta.

Yhteispalvelupisteet

Espoo ja Vantaa tarjoavat käyntiasiakaspalveluitaan yhteispalvelupisteissä, joissa on kunnan palvelujen lisäksi joidenkin muiden viranomaisten palveluita. Yhteispalvelupisteet on sijoitettu kaupungiosiin, joissa ei muutoin tarjota viranomaispalveluita. Ne ovat perinteistä virastoa matalampikynnyksisiä asiointipaikkoja, jossa asiakkaan asiaa pyritään käsittelemään kokonaisuutena. Yhteispalvelupisteissä on



asiakkaiden käytössä kirjastojen tapaan julkisia asiakaspäätteitä, ja yhteispalvelupisteiden henkilökunta opastaa asiakasta julkisten nettipalvelujen käyttöön.

Toiminnanohjausjärjestelmän yhtenäistäminen kohdistuu talous- ja henkilöstöhallintoon, konserniohjaukseen sekä hankitaitoimeen. Tietojärjestelmän kilpailutusta on tehty alkuvuodesta 2004 ja taustalla on aloitettu toimintojen keskittäminen. Espoon kaupunginhallitus teki järjestelmän valintapäätöksen kokouksessaan 09.03.2004 ja valitsi järjestelmätoimittajaksi Oracle Finland Oy:n. Osaamista on keskitetty kaupungin sisäisiin osaamiskeskukseen (kuten taloushallinto-, hankinta- ja henkilöstö- sekä tietohallintokeskukseen), yhdenmukaistaa toimintatapoja ja laskea sitä kautta kustannuksia. Hankkeella tavoitellaan 80 henkilötyövuoden säästämistä. Investoinnit järjestelmään tehdään vuosien 2004-2006 aikana. Vuonna 2007 ja siitä eteenpäin vuosittain säästö nykyiseen tilanteeseen verrattuna on arvioitu olevan 7,8 miljoonaa euroa.

Haastateltavana Espoossa oli:

Hankejohtaja Simo Reipas (simo.reipas@espoo.fi)
Sähköinen asiointi -yksiköstä



Helsinki

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Helsingin kaupungin tietoyhteiskuntakehittämistä ohjaa Talous- ja suunnittelukeskus, joka vastaa koko kaupungin tasoista talous- ja kehittämistoimista kuten esimerkiksi palvelu- ja järjestelmäratkaisuista, tietoliikenneinfrastruktuurista tai asianhallinnasta. Virastot ja laitokset vastaavat oman toimialueensa palveluiden kehittämisestä.

Talous- ja suunnittelukeskus valmistelee koko kaupunkia koskevan tietotekniikkastrategian sekä verkkopalvelujen kehittämisen puiteohjelman. Nykyinen strategia ja ohjelma on laadittu vuosille 2003-2006. Siinä painopisteinä ovat opetustoimi ja sosiaali- ja terveystoimi, ja lisäksi kaikilta hallintokunnilta edellytetään panostusta tietotekniikan hyödyntämiseen tuottavuuden ja palvelujen parantamiseksi. Koko kaupungin kattavana tavoitteena on kuntalaisille suunnattujen palvelujen kehittäminen tietoverkkoja hyödyntämällä ja sisäistä hallintoa tehostamalla.

Keskeisiä toimintaympäristöjä Helsingin tietoyhteiskuntakehittämisessä ovat kaupunginkirjasto, elokuva- ja mediakeskus Lasipalatsi, osaamis- ja elämiskeskus Arabianranta, kaupunginosan kansalaisverkko Nettimaunula sekä laaja yliopisto- ja korkeakouluysteistyö.

www.lib.hel.fi

www.lasipalatsi.fi

www.helsinkivirtualvillage.fi

www.1verkko.com/1verkko/maunula

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Helsinki keskittyy kunnan perustehtävien hoitoon. Yhdeksi tärkeimmistä tehtävistä koetaan tiedon kokoaminen ja tarjoaminen helppokäyttöisinä kokonaisuuksina kuntalaisille. Kaupungin verkkosivusto www.hel.fi sisältää yli 100 000 sivua ja kuukaudessa kävijöitä (visits) on yli 650 000. Käytetyimpiä palveluita ovat esimerkiksi työnhaun ja kirjaston sivut, mutta eniten tarvittu tieto hel.fi-portaalista on niinkin arkinen asia kuin kaupungin linja-autoaikataulut.

Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Pääkaupunkiseudun kunnat voisivat periaatteessa kehittää järjestelmiään ja palvelujaan nykyistä tiiviimmin yhdessä, mutta käytännössä asioiden sovittaminen yhteen on osoittautunut vaikeaksi. Kaupungit ovat itsenäisiä toimijoita, joilla on omat aikataulut, resurssit ja tavat toimia, ja kehittämisprojektin linjaukset on hankala sovittaa yhteen.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä



Kirjaston palvelut

Helsingin kaupunginkirjasto tuli kuuluisaksi maailman ensimmäisellä julkisella asiakaspääteellään. Nykyisin kirjastot ovat tärkeitä internetin käytön kanavia kuntalaiselle. Tiedon hakuun ja löytymiseen on erityisesti panostettu. Henkilökunnan koulutukseen on satsattu, ja on perustettu kuntalaisille mielenkiintoisia tiedonhakupalveluja. Kysy-online (www.lib.hel.fi) on kirjaston tarjoama palvelu, jossa asiakas pääsee keskustelemaan kirjaston henkilökunnan kanssa ennalta sovittujen aukioloaikojen aikana. Myös aukioloaikojen ulkopuolella voi lähettää kysymyksensä palveluun. Asiakasta ohjataan kysymään kirjastoasioista ja tiedonhausta. iGS eli information Gas Station (<http://igs.kirjastot.fi>) on tietohuoltoasema, joka toimii sekä verkossa että liikkuvana tietopalveluna. Asema kiertää kaupungilla siellä, missä ihmiset ovat. Asemalla voi käydä, sinne voi soittaa tai kysymyksen voi lähettää internetin kautta tai tekstiviestinä. Tiedonhaussa keskeistä on verkostoituminen ja erilaisten medioiden hyödyntäminen. Yhteistyötä tehdään muun muassa Yleisradion Ylen Aikaisen toimituksen kanssa.

Pääkaupunkiseudun kirjastoyhteistyö (ks. Espoo)

Asukasprojektit

Kaupunki on ollut organisoijana monissa kaupunginosien asukasprojekteissa. Nyt on käynnissä Urban-projekti, jossa itäisen Helsingin lähiöihin perustetaan asiakaspäättein varustettuja asukaspisteitä ja kytketään alueen kouluja nopeiden tietoliikenneyhteyksien päähän. Esimerkkejä jo päättyneistä asukasprojekteista ovat Vuosaaren Equality-projekti, jossa kokeiltiin tietokoneiden ja yhteyksien hankkimista koteihin projektin puitteissa. Helsingin Pihlajistossa rakennettiin kansalaisverkkoa Kotikatuprojektissa, ja projekti sai jatkoa Maunulan kaupunginosan Nettimaunulan alueella, joka oli myös Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran Osku-hankkeen kokeilualueista (www.maunula.net). Päärahoittajana asukasprojekteissa on yleensä EU:n rakennerahastot tai muu rahoittajataho, ja kaupunki toimii pääasiassa organisoijana.

Opetus

Tietoyhteiskuntakehittäminen opetusasioissa on yksi Helsingin painoalueista. Kaupunki haluaa satsata oppilaiden käytössä olevaan tietotekniikkaan ja hyviin tietoliikenneyhteyksiin koulussa. Myös opettajien koulutusta on lisätty. Lähivuosien suurhankkeena on kouluportaalin perustaminen, jonka on tarkoitus toimia paitsi verkko-oppimisen alustana peruskouluissa ja lukioissa, mutta myös kodin ja koulun yhteistyön alustana sekä kaupungin sisäisenä oppilashallintajärjestelmän alustana. Kouluportaali-hanke on valmiina vasta strategiatason hahmotelma ja tarkempi suunnitelma on työn alla.

Sosiaali- ja terveystalvet

Sosiaali- ja terveystalvet ovat tulevaisuudessa yksi Helsingin kaupungin tietoyhteiskunnan keskeisimmistä kehittämiskohteista. Sosiaalipuolella etenkin lomakepohjainen asiointi pyritään viemään verkkoon. Terveystalvet kehitetään palvelukanavaa korvaamaan käyntejä ja sähköisen asiointin



mahdollisuutta omalääkärin kanssa kehitetään. Pilotointeja asioista on jo ollut, ja esimerkiksi neuvola-
lapuolella käyntejä on pystytty voitu korvata sähköisen asioinnin ansiosta. Suunnitteilla on myös uusi
puhelinpalvelu pääkaupunkiseudun terveysneuvonnalle.

Kartta- ja paikkatietopalvelut

Helsingin ja pääkaupunkiseudun suosittua opaskarttaa (kartta.hel.fi) uudistetaan kuluvana vuonna
lisäämällä hakumahdollisuuksiksi erilaisia kiinteistöhakuja. Paikkatietojärjestelmään lisätään yrityksille
suunnattu mahdollisuus ostaa geoteknisiä tietoja sekä karttoja internetin kautta.

Vuokra-asunnon haku

Vuokra-asuntoa voi hakea internetin lomakkeella. Henkilö tunnustetaan vasta siinä vaiheessa kun so-
piva asunto on löytynyt ja asunnonhakija pyydetään allekirjoittamaan sopimus asuntotoimistossa.
Kuluvana vuonna (maaliskuu 2004) hakemuksia on tullut verkon kautta jo 4000 kappaletta!

Kännykkäliput ja parkkipaikat

Kaupungin liikennelaitoksen kertalipun tai auton parkkipaikan voi maksaa kännykällä. Lippu lähete-
tään kännykkään tekstiviestinä.

Kämmenlaitteet kodinhoidossa

Noin joka kolmannella kaupungin kodinhoitajalla on mukanaan kämmenmikro, johon hän saa kulloin-
kin hoidettavaa asiakastaan koskevat tiedot sekä voi päivittää asiakkaan uudet tiedot järjestelmään.

Liikelaitoksille tehtävät ilmoitukset

Helsingin Veden ja Helsingin Energian sähköisiä asiointipalveluja ovat muun muassa: vesimittarin
lukeman ilmoittaminen, vikailmoitus tai sähkösopimuksen solmiminen.

Haastateltavina Helsingissä olivat:

Tietotekniikkapäällikkö Tuomo Karakorpi (tuomo.karakorpi@hel.fi)
Erytysuunnittelija Kari Miskala (kari.miskala@hel.fi)
Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksesta



Oulu

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Tietoyhteiskuntakehittäminen suurelle yleisölle näyttäytyy Smart Oulu -brändinä, jolla Oulun kaupunki markkinoi omaa osaamistaan ja aikaansaannoksia tietoyhteiskunta-asioissa. Smart Oulun takana on Tietoyhteiskuntakaupunki Oulu –hanke, jonka tavoitteena on vauhdittaa Oulun tietoyhteiskunta-kehitystä, sekä ottaa käyttöön uutta tekniikkaa eri muodoissa helpottamaan kaupunkilaisten arkielämää ja asiointia kaupungin viranomaisten kanssa.

Oulun kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen mallissa erityistä on kaupungin tiivis yhteistyö Oulun seudun organisaation kanssa. Sähköistä asiointia Oulun kaupungissa kehitetään Keskusviraston kehittämispalvelut -yksikössä. Seudun kuntien palveluita kehitetään sananmukaisesti kyljessä, sillä kaupungitalon samassa kerroksessa toimii Oulun seudun henkilöstö. Kaikessa kehittämistyössä lähde-täänkin miettimään yleensä mahdollista sovellettavuutta koko seutukunnalle, vaikka toiminto teh-täisiinkin ensin Oulun kaupungin käyttöön.

Myös yhteydet Oulun osaamiskeskukseen ja sen foorumeihin ovat tiiviit. Muun muassa Oulun kau-pungin mobiili liiketoiminnan edistäjän Octopus-hankkeen johtoryhmä on osa osaamiskeskuksen mo-biilifoorumia. Octopusin tarkoituksena on saada palvelujen tilaajatuottajia ja tekniikan osaajia yhtei-seen keskusteluun ja edistää uusien innovatiivisten sovellusten ja palvelujen syntymistä. Octopus on EU-rahoitteinen hanke, jonka ydintoimijoita Oulun kaupungin lisäksi ovat Nokia, Oulun Puhelin Oy Oulun seudun ammattikorkeakoulu sekä Technopolis.

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Oulun kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen vahvuutena ovat tiivis seudullinen yhteistyö, oma osaaminen prosessien mallintamistyössä sekä mobiilipalvelut. Prosessien mallintamisessa on panos-tettu etenkin seudullisten mallinnusten tuottamiseen. Mallintaminen tehdään JHS 152 mukaisesti, ja mallinnuksia on tuotettu liki kahdestakymmenestä eri toiminnosta, josta puolet on seudullisia mallin-nuksia.

Oulun kaupunki on tunnettu myös mobiilipalvelujen kehittäjänä ja kokeilijana. Nykyisten sovellusten lisäksi julkistetaan keväällä 2004 uusia mobiilipalveluja. Mobiilipalvelujen kehittämisessä keskeistä on, että uudet palvelut tulevat vastaamaan olemassa olevaan tarpeeseen ja ne nivoutuvat saumattomasti hallintokunnan sisäisiin prosesseihin. Siksi palveluja kehitetään lähinnä hallintokunnasta tulleiden ke-hittämisehdotusten pohjalta.

Kaupungin ylin johto on sitoutunut tietoyhteiskuntakehittämiseen. Kaupunki satsaa paljon tietoyh-teiskunnan palveluihin ja on ottanut siinä tietoisien riskin.

Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Tehostamista tietoyhteiskuntakehittämisessä vielä tarvittaisiin esimerkiksi hyvinvointiteknologian alu-eella. Terveystieteiden puolella eri toimijoiden yhteistyötä tulisi saada tiiviimmäksi, jotta prosessit



nähtäisiin yli sektorirajojen ja toimijarajojen ulottuvina kokonaisuuksina. Tämän myötä voitaisiin sekä asiakkaan palveluja että sisäisiä palveluja täydentää sähköisen asioinnin sovelluksilla.

Oulun seudulle tarvittaisiin hyvä extranet-palvelu seudun kuntien yhteistyötä tehostamaan. Mallia on haettu muun muassa Rovaniemen seudulta.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä

Työprosessien mallintaminen seudullisesti

JHS 152:n mukaisesti on mallinnettu seuraavat työprosessit seudullisesti:

- elintarvikehuoneiston tarkastaminen
- erityispäivähoidon hakeminen
- kotihoidon hakeminen
- omaishoitotuen hakeminen
- meluilmoitus
- ravitsemus- ja majoitusliikehuoneiston tarkastaminen
- terveyskeskuksen ajanvaraus
- ympäristölupa
- kirjaamisprosessi sekä
- elintarvike- ja ympäristölaboratorion näytteiden analysointi

Seuraavat työprosessit on mallinnettu koskien Oulun kaupunkia:

- hankinta
- muutoksenhaku
- OuluCardin tilaamisprosessi
- rekrytointi
- ruokapalvelujen tilaus
- talousarvio
- nuorisotoimen tilavuorojen hakeminen sekä
- vakanssin perustaminen.

Mobiilipalvelut

Mobilipalveluita kehitetään hallintokunnista tulevan kehittämissuunnitelman pohjalta. Kaupungin henkilökunta on kutsuttu ideakilpailuun uusien palvelujen löytämiseksi. Tämän vuoden ideakilpailun voittajat julkistettiin 2.4.2004. Palvelut kehitetään Octopus-alustalle, ja palvelun tuottajat kilpailutetaan aina.



*Mobiiliuimalippu (*suora lainaus www.ouka.fi:stä)*

Mobiiliuimalippua pilotoitiin kahdesti Raksilan uimahallissa syksyn 2003 aikana. Ensimmäisessä pilotissa hyödynnettiin puhelimen infrapunatekniikkaa lipun lukemisessa ja toisessa vaiheessa lippu oli matkapuhelimessa tekstiviestiversiona.

Viimeisestä pilotista tehtiin käyttäjäkysely. Kyselyyn vastanneista 92 % oli tyytyväisiä mobiiliuimalipun testaukseen. Vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä siihen, että lippu kulkee aina mukana, koska se on valmiina kännykässä. Mobiiliuimalipun jatkokehitysvaihe on menossa keväällä 2004. Yhdyshenkilö: Raksilan uimahallin päällikkö Jari Leviäkangas; jari.leviakangas@ouka.fi.

Mobiiliteatterilippu ()*

Mobiiliteatterilippua testattiin alkuvuodesta 2003. Yhtälö teatteri + matkapuhelin koettiin haasteelliseksi. Myös tämän lipun muuttaminen kalastuslupateknologiaan pohjautuvaksi tekisi lipusta toimivamman. Jatkokehitysvaihe on menossa keväällä 2004.

Yhdyshenkilö Oulun kaupunginteatterin markkinointipäällikkö Maarit Hyvönen, maarit.hyvonen@ouka.fi.

Kirjaston mobiilipalvelut ()*

Oulun kaupunginkirjaston asiakkaat voivat halutessaan saada varausten noutoilmoitukset kirjeiden sijaan tekstiviestinä matkapuhelimeensa. Asiakkaat voivat myös katsoa mobiilisti omia lainatietojaan sekä uusia lainoja.

Lisätietoja palveluista: <http://www.ouka.fi/kirjasto/intro/mobiili.htm>

Mobiili pysäköintimaksaminen ()*

Oulussa on ainoana Suomessa käytössä rinnakkain kaksi pysäköinnin mobiilia maksujärjestelmää, Sonera Payway ja Next Park. Näillä mobiilipalveluilla autoilija voi maksaa pysäköintimaksunsa matkapuhelimen avulla.

Rekisteröityessään käyttäjä suorittaa ennakkomaksuna pysäköintiajastaan vähintään 10 euroa. Pysäköidessä näppäillään palvelunumero ja ilmoitetaan kuinka pitkäksi aikaa halutaan pysäköidä. Järjestelmä ilmoittaa pysäköintiajan päättymisestä sekä kertoo aina myös jäljellä olevan pysäköintisaldon määrän.

Lisätietoja mobiilipysäköinnistä www.payway.fi sekä <http://www.nextpark.com/oulu/kayttajansivut/>

Mobiilikalastuslupa

Oulussa pilotoitiin kesällä 2003 Sanginjoen Lemmenpolulla mobiilia kalastuslupaa. Kokeilu yllätti kaikki tahot myönteisesti. Kalastuslupia myytiin mobiilisti lähes 1000 kappaletta. Kokeilun innoittamana mobiililupaa jatketaan siian lippoamiseen jo syksyllä 2003. Kalastusluvan lisäksi samanai-



kaisesti otettiin käyttöön kalastuksenvalvojan sovellus. Kalastuslupa otetaan kesällä 2004 käyttöön koko Oulujoen kalastusalueella.

Yhdyshenkilö kalastusbiologi Kari Hanski; kari.hanski@ouka.fi.

Vanhusten kotihoidon pilotti

Järjestelmän avulla pystytään seuraamaan historiatietoja kotikäyntitapahtumista, vanhusten lääkityksistä, terveydentilasta, kuulumisista jne. Päivittäisten ja viikoittaisten tietojen lähetys tai hakeminen langattomaan päätelaitteeseen mahdollistaa työtehtävien joustavan organisoinnin sekä hoitotyön sujuvan jatkuvuuden. Tavoitteena on entistä yksilöllisempi ja asiakaslähtöisempi vanhusten kotihoitopalvelu.

Yhteyshenkilö Pentti Koistinen; pentti.koistinen@ouka.fi

Liikuntaviraston mobiili kunnossapidon järjestelmä ()*

Oulun kaupunki on rakennuttanut mobiiliin kunnossapidon seurantajärjestelmän, joka tarjoaa kaupunkilaisille uuden reaaliaikaisen liikuntapaikkojen, latureitistön, kevyenliikenteen väylien kunnosta kertovan palvelun.

Lisäksi järjestelmä toimii kunnossapitohenkilökunnan yksityiskohtaisena seurannan ja raportoinnin välineenä. Kaupungin karttasivuilta voi tarkistaa esimerkiksi kulloisenkin hiihtolatujen, moottorikelkkareittien tai luistinratojen tilan.

Yhdyshenkilö kunnossapitopäällikkö Ollipekka Huotari; ollipekka.huotari@ouka.fi.

Värtön liikuntasalin varaus ()*

Värtössä on menossa liikuntasalikokeilu, jolla salin käyttöä pyritään tehostamaan. Kun salissa ylittäen vapautuu vuoro, tieto välitetään tekstiviestillä useille eri tahoille ja nopein varaaja saa vapautuvan vuoron.

Yhdyshenkilönä liikuntavirastossa Asko Ylitalo; asko.ylitalo@ouka.fi.

Mobiilitiedottaminen nuorisolle ()*

Kännykällä voi liittyä listaan, ja saa tietoa tulevista tapahtumista. Listaan liittyminen maksaa normaalin tekstiviestin verran. Kokeilu on aloitettu Rajakylän nuokkarilla, pilottiaikaa on yksi vuosi. Kokeilun avulla ilmoittelukustannukset pienenevät ja tiedottaminen paranee laadullisesti ja määrällisesti, sillä mobiilitiedottamisella tavoitetaan nuoriso sillä välineellä jota se eniten käyttää. Yhteyshenkilönä toimii nuorisosihteerä Veli-Matti Pyhänniska; veli-matti.pyhanniska@ouka.fi.

Lisäksi kuluvan vuoden aikana on tulossa uusia mobiilipilotteja. Esimerkiksi toukokuussa pilotoidaan nuorten ilmoittautuminen tekstiviestillä kaupungin järjestämille nuorten kesäkursseille. Korvensuoran koululla pilotoidaan mobiilioppimisalusta. Lisätietoja uusista piloteista <http://www.oulu.ouka.fi/smartoulu/ajankohtaista/index.htm>



Lääkäriajan varaus verkossa

Kehityshanke yhdessä Espoon kanssa.

Laskut sähköisesti

Päivähoitolaskut ja kaupungin työntekijöiden palkkalaskelmat voi vastaanottaa sähköisessä muodossa. Laskut ja palkkalaskelmat saapuvat internetin kautta vastaanottajan henkilökohtaiseen postilaatikkoon. (www.posti.fi/netposti)

Non-stop koulutusta kirjaston asiakkaille

Oulun kaupunginkirjastoissa on ns. tavallisten julkisten asiakaspäätteiden lisäksi 15:n työaseman koulutusluokka, jossa tarjotaan avoimia tietokoneen ja tiedonhaun kursseja kirjaston asiakkaille kaksi kertaa viikossa. Kevään kurssien teemat liittyvät tiedonhakuun ja internetin käytön opetukseen.

Rekisteröinnin ohjeiden ja asianhallintakaavan kehittäminen seudullisesti

Seudun kuntien arkistointia alettiin laittaa yhteisesti kuntoon laatimalla yhteiset rekisteröinnin ohjeet ja asialuokittelu. Työhön kutsuttiin mukaan kaikkien kuntien arkistoinnista vastaavat henkilöt, ja työtä jaettiin niin, että kukin kunta valmisteli työstä yhdessä sovitun osa-alueen. Työssä pystyttiin luomaan uusi aidosti toimiva verkosto, jossa saatiin tietojen ja taitojen vaihtoa osa-alueella, jossa se oli aikaisemmin ollut vähäistä. Arkistoinnin yhteiset toimintatavat mahdollistavat seudullisen yhteistyön syventämistä tulevaisuudessa esimerkiksi järjestämällä yhteinen seudullinen päätearkisto pysyvässä säilytykseen.

Haastateltavina Oulussa olivat:

Kehittämisjohtaja Katriina Puhakka (katriina.puhakka@ouka.fi)
Projektipäällikkö Kirsti Mattila (kirsti.mattila@ouka.fi)
Oulun kaupungin kehittämispalvelut –yksiköstä



Tampere

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Tampereen tietoyhteiskuntakehittämisen ohjelma on nimeltään eTampere, joka toimii verkostomaisesti eri vastuutahojen johtamissa itsenäisissä osakokonaisuuksissa. eTampere-ohjelmassa yhdistetään julkisten asiointipalvelujen kehittämistä tutkimukseen, koulutukseen, yritystoiminnan kehittämiseen sekä tuotekehitykseen ja innovaatiotoimintaan.

Ohjelman rahoittajina ovat Tampereen kaupungin lisäksi Tampereen yliopisto ja Tampereen teknillinen yliopisto, VTT sekä Tampereen Teknoliikakeskus Oy. Erillisiä projekteja ovat rahoittaneet mm. Tekes, Sitra, TE-keskus, yritykset sekä EU:n puiteohjelma ja rakennerahastot. Ohjelma alkoi vuonna 2001 ja se jatkuu 2005 vuoden loppuun saakka. eTampereessa Tampereen kaupungin osaohjelman Infocityn tehtävänä on tarjota kaupunkilaisille laadukkaat verkkopalvelut, riittävästi julkisia verkkoyhteyksiä sekä huolehtia kuntalaisten koulutuksesta verkkopalvelujen käyttäjinä.

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Tampereen kaupunki kiittelee eTampere-yhteistyön voimaa, ja eTampereessa puhutaankin niin sanotusta BUG-yhteistyön mallista, jossa yritys- ja tutkimustoiminta sekä hallinto toimivat suunnitelmallisesti yhdessä. Myös web-standardeja laativan W3C Suomen aluetoimiston sijoittumista Tampereelle kiitellään.

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisessä näkyy hyvä tutkimusyhteistyö Tampereen yliopiston kanssa. Kaupunki on panostanut tietoyhteiskuntakehittämisessä osallisuuden edistämiseen ja demokratian parempaan toimivuuteen. Kaupungin palkkalistoilla työskentelee muun muassa valtakunnan ainoa kuntademokratian kehittämisspäällikkö Outi Teittinen (outi.teittinen@tt.tampere.fi).

Erityinen tietoyhteiskuntatutkimuksen voimavara on Tampereen yliopiston suojissa toimiva eTampere-ohjelman osa-alue Tietoyhteiskuntainstituutti - Information Society Institute ISI. Tietoyhteiskuntainstituutin keskeisiä tutkimuskohteita ovat uuden sukupolven tieto- ja viestintäteknikka, niitä hyödyntävät palvelut sekä tavat, joilla uudet ratkaisut saadaan palvelemaan eri käyttäjäryhmien tarpeita ja parantamaan heidän elämisen laatuaan.

Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Kehittämisalueeksi mainitaan seudullisen yhteistyön virittäminen. Tampere on käynyt neuvotteluja ympäristökuntien kanssa seudullisen yhteistyön tekemiseksi, mutta toistaiseksi yhteisten kehittämis-kohteiden löytyminen on ollut hankalaa.

Sähköisen asiointiprosessin, monikanavaisuuden ja tunnistamisteknologia ovat tärkeitä kehittämiskohdeita, joissa lähtökohdat, tarpeet ja ongelmat ovat valtakunnallisia.



Tietoyhteiskuntaa halutaan kehittää hyvin laajasti käsitettynä. Muun muassa joukkoliikenteen telematiikkaratkaisuihin (esim. linja-autojen näyttötaulut) yritetään etsiä hyviä malleja.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä

Sisäisten prosessien sähköistämisen hanke

Hanke on parhaillaan suunnitteluvaiheessa. Tavoitteena on toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa myös vaivattoman kansalaispalvelun.

<http://www.tampere.fi/projektit/erp/index.html>

Valmistelufoorumi Valma

Valma on keskustelufoorumi, joka saa aiheensa kaupungin luottamuselinten käsittelyssä olevista asioista. Lautakunnan kokousasioista nostetaan yksi verkon julkiseen keskusteluun ennen kokousta. Tarkoituksena on taata kuntalaisille mahdollisuus antaa palautetta ja osallistua käsiteltävinä olevien asioiden valmisteluun. Kansalaisten verkkoon kirjoittamat viestit menevät suoraan luottamushenkilöille ja mielipiteet otetaan huomioon käsittelyssä. Nyt verkkokeskusteluun nostetaan yksi aihe kerrallaan, joka on luottamuselimen käsittelyn esityslistavaiheessa. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa voitaisiin nostaa keskusteluun samanaikaisesti useampi kuin yksi asia ja nostaa asiat esiin jo aikaisemmassa käsittelyvaiheessa. Valma avattiin vuoden 2003 kesällä.

<http://www.tampere.fi/osallistu/valma/index.htm>

Äänestyskartat

Kaupungin valtuuston kokousten epäviralliset äänestystulokset ovat nähtävillä verkossa heti kokousten jälkeen. Kuntalaisilla on mahdollisuus nähdä, miten oma ryhmä on äänestänyt missäkin asiassa.

<http://inter2.tampere.fi/aanestys/>

Talousfoorumi

Kaupunkilaisille järjestettävä kysely, jonka tulosten evästyksillä kaupunginvaltuusto asettaa painopisteet seuraavan vuoden talousarviolle. Kyselyssä on rajattu kolmen viikon vastausaika ja se on järjestetty huhti-toukokuun vaihteessa. Kaupunkilaiset ovat voineet vastata kyselyyn netin kautta tai paperilomakkeella. Lisäksi kaupunki järjestää teemanmukaisia kyselyjä kaupungin asioiden hoitoon liittyvistä aiheista.

<http://www.tampere.fi/talousfoorumi/uusin/>

Digi-tv pilotit

Kaupunki pohtii ja kokeilee parhaillaan digi-tv:n hyödyntämisen mahdollisuuksia, ja joitakin pilotointeja kaupungin tiedon välittämisestä digi-tv:n kautta on jo käynnissä. Lisätietoja digi-tv:n piloteista ja suunnitelmista Klaus Nylamolta (klaus.nylamo@tt.tampere.fi).



Mansetori

Mansetori on tamperelaisten kansalaisverkko, jossa kaupunkilaiset voivat kirjoittaa sivuille omia tarinoita ja keskustella ajankohtaisista asioista. Mansetori on alun perin Tampereen yliopiston ja Teke-sin yhteisprojekti, joka jatkaa toimintaansa eTampereen siipien suojassa. Kaupunki tukee yliopiston ylläpitämää hanketta.

<http://mansetori.uta.fi/>

Haastateltavina Tampereella olivat:

Viestintäjohtaja Jari Seppälä (jari.seppala@tt.tampere.fi)

Tietohallintojohtaja Tauno Kankaanpää (tauno.kankaanpaa@tt.tampere.fi)

Internet-päätöimittäjä Päivi Kuusisto (paivi.kuusisto@tt.tampere.fi)

Projektikoordinaattori Klaus Nylamo (klaus.nylamo@tt.tampere.fi)



Turku

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Turun kaupunki toteuttaa vuosina 2003-2006 Kansalaisen tietoyhteiskuntaohjelman: ihminen@turku.fi. Ohjelma painottuu kansalaisen arkeen, ja sen tavoitteena on kehittää Turusta esteettömän, tasa-arvoinen ja kilpailukyinen kansalaisen tietoyhteiskunta-kaupunki.

Kansalaisen tietoyhteiskuntaohjelma (KTY) on Turun kaupungin koordinoima, ja se toteutuu verkostomaisena yhteistyönä. Ohjelmaa johtaa tietoyhteiskuntajohtoryhmä ja sen käytännön toteutuksesta vastaa kolmen hengen koordinaatioyksikkö. Ohjelman askeleet toteutuvat erillishankkeissa, joista KTY-toimisto järjestää hankekilpailuja ja –kierroksia kaupungin organisaation sisälle sekä kaupungin hallinnon ulkopuolisille toimijoille. Kierroksilla kaupungin hallintokunnat tai kaupunginhallinnon ulkopuoliset toimijat voivat esittää ideoitaan ja toiveitaan ohjelman osarahoittamiseksi uusiksi projekteiksi. Hankkeet toteutetaankin usein käytännössä yhteistyössä niin, että rahoitusta tulee KTY-ohjelmasta, hallintokunnasta sekä ulkopuolisena rahoituksena. Koko KTY-ohjelman rahoituksesta noin kaksi kolmannesta tulee Turun kaupungilta. Loppu rahoitus pyritään järjestämään ministeriöiden hankkeiden ja eEurope 2005-ohjelman kautta.

Kansalaisen tietoyhteiskuntaohjelmassa aluksi (vuonna 2004) keskitytään parantamaan kansalaisten tietoyhteiskuntapalveluiden käytön valmiuksia ja pääsymahdollisuuksia muun muassa järjestämällä internet-koulutusta ja lisäämällä julkisten asiakaspääteiden määrää. Vuonna 2004 vahvistetaan myös sähköisten palveluiden kehittämisen maaperää. Ohjelman jälkipuoliskolla (vuosina 2005-2006) keskitytään sähköisten palveluiden kehittämiseen sekä kansalaisten osallistumismahdollisuuksien parantamiseen.

Turun toinen keskeinen toimija tietoyhteiskuntakehittämisessä on Varsinais-Suomen ICT-klusteri ICT-Turku Oy. Klusteri jakautuu kolmeen osa-alueeseen: yrityshautomoon, osaamiskeskusohjelmaan ja projektitoimintaan. ICT-Turku Oy:n toiminta on hyvänä tukena KTY:n toteuttamiselle.

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Kansalaisen tietoyhteiskuntaohjelma ihminen@turku.fi tähtää nimensä mukaisesti tavallisen ihmisen elämän parantamiseen. Turun itäiset kaupunginosat olivat yksi Sitran rahoittaman Oppivat seutukunnat eli Osku-hankkeen pilottipaikkakunnista. Osku-hankkeen tarkoituksena oli löytää malleja kansalaisen tietoyhteiskunnan edistämiseksi. Hankkeessa muun muassa tarjottiin kansalaisille maksuttomia asiakaspääteitä, verkko-opetusta ja alusta alueen asukkaiden omille verkkopalveluille ja yhteydenpidolle. Turun Osku-hankkeessa erityisenä roolina oli maahanmuuttajien tietoyhteiskunnan palvelut. Osku-hanke Sitran rahoittamana päättyi vuoden 2003 lopussa. Itä-Turun OSKU-hanke päättyi elokuussa. 2003.



Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Sovelluksia.

Turku tarvitsee hyviä sovelluksia kaupunkien palveluiden järjestämisestä. Mallia haetaan esimerkiksi Oulun mobiilipalveluista.

Työkäytäntöjä.

Tarvitaan myös lisää hyviä työkäytäntöjä siitä, kuinka idea tai tarve leivotaan organisaatiossaan toimivaksi tuotteeksi.

Resursseja ja säästöjä.

Laajaa vaikuttavuutta yritetään saada aikaan rajallisilla resursseilla, joista kaupungin rahaa on vuosina 2004-2006 noin kaksi kolmasosaa ja loppu kolmannes ulkopuolista rahoitusta.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä

Asiakasraati

Asiakasraati on kaupunkilaisista koostuva ja säännöllisesti kokoontuva 15 hengen ryhmä, jonka tehtävänä on arvioida turkulaisia sähköisen asioinnin palveluita ja tuoda ideoita ja toiveita uusien palveluiden kehittämiseksi ja järjestämiseksi. Raatilaiset voivat toimia myös uusien palveluiden testaajina.

SparkNet

SparkNet on Turku Science Parkin ja Turun kaupungin lähiverkko, joka toimii sekä langattomasti että lankayhteyksien kautta Turku Science Parkin alueella sekä Turun ja Naantalın kaupunkien tiloissa. Lähiaikoina se laajenee Raision kaupungin ja Liedon kunnan tiloihin sekä Saaristoverkot ry:n toiminta-alueelle. Se yhdistää alueen kolme yliopistoa, ammattikorkeakoulun ja yritykset. SparkNet tarjoaa käyttäjilleen nopean yhteyden Internetiin, ja sen kautta käyttäjän oman organisaation tietojärjestelmään. SparkNet on avoin kaikille, jotka ovat hankkineet itselleen SparkNet-liittymän. Tällä hetkellä sitä voivat käyttää Turun kaupungin henkilökunta, Turku Science Parkin korkeakoulujen henkilökunta ja opiskelijat, alueen yritykset ja alueella vierailevat henkilöt. Kaupunkilaiset pääsevät käyttämään verkkoa kirjaston asiakkaina kirjaston tiloista. <http://www.turkusciencepark.com>

Virtuaalitulkki on videotulkkauspalvelun hanke, jossa luodaan videoneuvottelulaitteiden välityksellä toimiva etätulkkausjärjestelmä osaksi normaalia työkäytäntöä Itä-Turun alueella. Etätulkkaukseen käytetään kaupungin viranomaisasiointissa ja sen keskeisimpänä käyttäjäkuntana ovat maahanmuuttajat. Tulkkauspalveluiden saatavuutta parannetaan koulu-, sosiaali- ja terveystoimissa. Lisäksi kehitetään oppilashuoltotyötä tekevien viranomaisten verkossa tapahtuvaa työskentelyä.



<http://www.tkukoulu.fi/koululaitos/virtuaalitulkki/index.html>

Paikkatietopalvelun kehittäminen

Turun kaupunki työskentelee yhteistyössä Turun yliopiston kanssa paikkatietojärjestelmien kehittämiseksi ja kansalaisia hyödyttävien paikkatietopalveluiden tuottamiseksi. Yhteistyön ensimmäiset pilotit ovat Ruissalon verkkosivusto ja Kansalaiskartta (suunnitteilla). Kansalaiskarttapalvelun tarkoituksena on paikkatietoteknologiaa hyödyntämällä yhdessä Turun seudun Opaskarttapalvelun kanssa vahvistaa kansalaisten mahdollisuuksia saada tietoja Turun alueesta ja tuoda viranomaisille kansalaisten ehdotuksia kaupungin kehittämiseksi. Ruissalosta kertovalla verkkosivustolla tullaan hyödyntämään nykyistä enemmän paikkatietoa suuren yleisön palvelemissa.

Arsnet

Arsnet on palvelu, jonka avulla Turun seudun kulttuuriosaajat ja kulttuurin kuluttajat kohtaavat. Palvelussa on mukana noin 900 taiteen ammattilaista taiteen ja kulttuuri alueilta. Internetissä toimivan www.arsnet.fi -palvelun lisäksi tietoja kulttuurin ja taiteen tekijöistä saa Turun keskustassa sijaitsevasta Arsnetin toimistosta.

Terveydenhuollon kehittämishanke Wellcom

Wellcom-hankkeen tavoitteena on virtaviivaistaa terveydenhuollon sisäisiä prosesseja, lisätä toiminnan tehokkuutta ja tuottaa asiakkaille uusia terveydenhuollon palveluja. Uusia palveluita ovat muun muassa verkkoajanvaraus, esitietolomakkeen täyttö verkossa ennen terveystarkastukseen tuloa, sähköinen resepti, sähköisen asioinnin hyödyntäminen ohjatussa vertaisryhmätyöskentelyssä sekä sähköinen asiointi henkilökunnan välisessä konsultoinnissa. Wellcom-hanke aloitettiin vuonna 2001 esiselvityksellä ja toimintamallia kehitetään parhaillaan pilotointikohteiden määrittelyllä. Pilotointien on määrä olla valmiina vuoden 2005 lopussa ja uusia sähköisiä asiointimuotoja voidaan ottaa varsinaisesti käyttöön vuonna 2006.

lisätietoja: Virastopäällikkö, hallintoylilääkäri Markku Suokas, sähköposti: markku.suokas@turku.fi, projektipäällikkö Riitta Söderlund, sähköposti: riitta.soderlund.turku.fi.

Haastateltavina Turussa olivat:

Esa Tuomisto (esa.tuomisto@turku.fi)
Turun kaupunginkansliasta

Sari Hannila-Neulainen (sari.hannila-neulainen@turku.fi)
Mikko Pakarinen (mikko.pakarinen@turku.fi)
Kansalaisen tietoyhteiskuntaohjelma –koordinaatiotoimistosta



Vantaa

Kaupungin tietoyhteiskuntakehittämisen malli

Vantaan kaupunki noudattaa tietoyhteiskuntakehittämisessä pragmaattisen idealismin ajatusta. Yritetään löytää uusia ratkaisuja käytännönläheisesti ja pieniä askelia ottamalla. Voimakas verotulojen väheneminen 1990-luvulla on opettanut säästämään resursseja ja minimoimaan oppirahojen maksamista. Taloudellisen tilanteen vuoksi tieto- ja viestintäteknologian onnistuminen on entistä tärkeämpää. Kaupunki pyrkii toteuttamaan kustannustehokkaasti vain sellaisia palveluja, joita kuntalaiset todella tarvitsevat. Aivan uuden teknologian soveltamisen Vantaa jättää mieluusti muille organisaatioille.

Vaikka ostopalvelujen määrä uusien verkkopalvelujen tai sisäisten ratkaisujen tuottamisessa on yleensä organisaatioissa kasvamassa, pyritään Vantaalla tekemään asioita mahdollisimman pitkälle itse. Tietoyhteiskuntakehittäminen keskittyy Vantaan kaupungin tietohallinto -yksikköön, joka tuottaa eri hallinnonalojen virastoille niiden tarvitsemat palvelut. Kaupungin verkkopalvelustrategia oli haastatteluhetkellä luonnosvaiheessa.

Kaupungin vahvuudet tietoyhteiskunta-asioissa

Vahvuutenaan Vantaan kaupungin tietoyhteiskuntakehittäjät näkevät pitkän kokemuksensa perusrakenteen ylläpidossa. Pitkäjänteinen kehittämistyö on saanut aikaan yhtenäisen sisäisen infrastruktuurin, jonka varaan uudet palvelut on helppo rakentaa. Myös sähköisten palvelujen tunnistautumisessa Vantaa on edelläkävijä muun muassa varhaisella yhteistyöllään pankkien kanssa.

Aviapoliksen eli lentokenttäkaupungin kehittäminen on Vantaalle merkittävä mahdollisuus. Lentokentän alueen vetovoima yritysille ja henkilöille ennustetaan kasvavan nykyisestäään voimakkaasti.

Millaista vetoapua tarvittaisiin?

Mobiilipalveluita olisi jossain vaiheessa kiinnostavaa kokeilla muun muassa Oulusta saatujen hyvien kokemusten perusteella. Verkkomaksamiseen kunnissa olisi hyvä saada yhteisesti sovitut ratkaisut.

Esimerkkejä kaupungin hankkeista ja hyvistä käytännöistä

Lomakepalvelut verkossa

Tunnistautumista vaativat lomakkeet verkossa ovat vuokra-asuntohakemus, päivähoitohakemus ja toimeentulotukihakemus. Tunnistautumismahdollisuuksia ovat sekä HST, että verkkopankkitunnisteet. Koiraveroilmoitus on sähköisesti lähetettävä lomake, joka ei vaadi tunnistautumista. Koiraveroilmoitusta on täytetty verkossa todella ahkerasti. Lisäksi tarjolla on pdf-muotoisia tulostettavia lomakkeita.



Tunnistautuminen kaupungin sisällä

Kaupungin sisällä henkilöstön ilmoitukset ja hakemukset kulkevat osittain sähköisenä. Tunnistena toistaiseksi on ollut yksinkertaisesti sähköposti, jolloin erillistä tunnistautumisjärjestelmää ei ole tarvittu.

Kaupunkikortin käyttö

Kaupunkikortin käytöllä pyritään korvaamaan kaupungin monet paperilipukkeet kuten kaupungin työntekijöiden ja kotihoidon asiakkaiden ruokalipukkeet sekä vanhusten ja vammaisten lipukkeet. Parhailtaan harkitaan, tuleeko hst-kortin sirulle Vantaan kaupunkikortin sovellukset (määrittely valmistunut maaliskuussa 2004 ja lehdistölle tiedote 13.4.2004).

Työväenopiston ilmoittautuminen

Vuoden 2003 ilmoittautuminen opistoon hoidettiin verkkolomakkeella, jota ei vielä ollut integroitu taustajärjestelmiin. Toiminnon suosio jo tällä ensimmäisellä kerralla oli kova: ilmoittautumisia saatiin 7 000 kappaletta. Suunnitteilla on että tämän vuoden työväenopiston verkkoilmoittautuminen hoidetaan niin, että koko ketju on automaattinen taustajärjestelmiin saakka.

Pääkaupunkiseudun kirjastoyhteistyö (ks. Espoo)

Alueelliset kansalaisverkot

Korso-Koivukylän alueella toimii kansalaisverkko www.nettila.fi, jonka sisältö tuotetaan pääosin asukkaiden vapaaehtoisvoimin. Portaalin käyttökoulutusta tarjotaan halukkaille kirjastojen tietotuissa. Korso-Koivukylän Nettilan lisäksi kesällä 2004 avataan Hakunilan alueen uusi kansalaisverkko, jonka esittely on nähtävissä osoitteessa www.hakunila.fi. Hakunila.fi -palvelun yhtenä tavoitteena on saada alueen vanhukset käyttämään verkkoa nykyistä enemmän. Suunnitteilla on muun muassa dementias-ta kärsiville vanhuksille suunnattuja testejä, joilla voidaan mitata toimintakykyä.

Yhteispalvelupisteet (ks. Espoo)

Haastateltavina Vantaalla olivat:

Projektipäällikkö Anne Lindblad-Ahonen (anne.lindblad-ahonen@vantaa.fi)
Tietotekniikkapäällikkö Tapio Huttunen (tapio.huttunen@vantaa.fi)
Vantaan kaupungin tietohallinnosta