

YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE

*Yhteispalvelun etäpalveluprojektin
väliraportti*

12.6.2009

MUUTOSHISTORIA

Ver-sio	Päiväys	Laatija	Muutoksen kuvaus
01	04.06.09	Jarmo Riipinen	Ensimmäinen hahmotus väliraportista
02	05.06.09	Marjukka Saarijärvi	Sisällön runko ja yhteenvetotekstejä
03	08.06.09	Jarmo Riipinen	Tekstien kirjoitusta, tekniset vaatimukset
04	09.06.09	Jarmo Riipinen	Viimeistelyä
05	09.06.09	Mikko Saarinen	Muokkausta ja uutta tekstiä pilottipaikkakunnista
06	09.06	Jarmo Riipinen	Rakennemuutoksia Saarijärven havaintoja
07	09.06	Jarmo Riipinen	Rakennemuutoksia Saarisen mukaan
08	09.06	Jarmo Riipinen	Muokkauksia Saarijärven havainnot

SISÄLLYSLUETTELO

1.	YHTEENVETO YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPROJEKTIN TYÖN ETENEMISESTÄ	3
2.	KESKEISIÄ HUOMIOITA ESISELVITYSVAIHEEN AJALTA	5
	2.1 Viranomaisten ja asiakkaiden kokemuksia etäpalveluista.....	5
	2.2 Etäneuvottelupalveluiden markkinat Suomessa 2009.....	5
	2.3 Pilotoitavia palveluita koskenut määrittelytyö.....	6
3.	YHTEISPALVELUN PILOTOINNIN TARKOITUS JA TAVOITTEET	8
4.	KRITEERIT PILOTOINTIKOhteiden VALINNALLE.....	10
	4.1 Yleiset kriteerit.....	10
	4.2 Yhteispalvelupiste ja fyysiset tilat	10
	4.3 Sitouttaminen pilottikohteessa	10
	4.4 Tekniset vaatimukset.....	11
	4.5 Muita huomioon otettavia seikkoja.....	11
5.	SITOUTUMINEN PILOTTIIN OSALLISTUVAN VALTIONHALLINNON YKSIKÖN PUOLELTA.....	12
6.	PILOTTIPAikkakunnat SEKÄ ALUSTAVAT SUUNNITELMAT PALVELUISTA	13
	6.1 Pilottipaikkakunnat ja niiden valintakriteerit.....	13
	6.1 Alustavat suunnitelmat pilottipaikkakunnilla toteutettavista palveluista.....	14
7.	MUUT PILOTOINNISSA HUOMIOITAVAT JÄRJESTELYT	16
	7.1 Pilotointiin osallistuvien järjestelmätoimittajien valintaperiaatteet.....	16
	7.2 Alustavia jatkoaikatauluja.....	16

Liitteet:

Liite 1: Viranomaisten ja asiakkaiden kokemuksia etäpalveluista

Liite 2: Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

Liite 3: Työpajayhteenvedo 14.5.2009

1. Yhteenvedo yhteispalvelun etäpalveluprojektin työn etenemisestä

Tämän raportin tarkoituksena on vetää yhteen väliraportin muotoon etäpalveluprojektin esiselvitysvaiheen tulokset. Kesäkuussa 2009 päättyvän esiselvitysvaiheen jälkeen tavoitteena on käynnistää tässä raportissa esitetyllä tavalla pilotointi, analysoida sen tulokset ja vuoden 2009 loppuun mennessä jättää esitykset etäpalvelun käyttöönotosta yhteispalvelussa.

Etäpalveluprojektin työryhmä on kokoontunut työsuunnitelmansa mukaisesti 5 kertaa (9.2.2009, 12.3.2009, 2.4.2009, 27.4.2009 ja 3.6.2009). Työryhmän työsuunnitelma esiteltiin hankkeen johtoryhmälle kokouksessa 13.2.2009. Työryhmän työn edistymisestä kerrottiin hankkeen valmisteluryhmälle kokouksissa 31.3.2009, 11.5.2009 ja 8.6.2009. Projektin sisältöä ja välituloksia on esitelty Yhteispalvelun laajentamishankkeen seminaarissa 9.6.2009.

Työryhmään kuuluvat seuraavat henkilöt:

Puheenjohtaja

- *Saarijärvi Marjukka, projektipäällikkö, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto*

Jäsenet

- *Saarela Jari, ylitarkastaja, oikeusministeriö*
- *Puttonen Marko, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto*
- *Rintanen Kari, kehitysjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö, konsernipalvelujen kehittämiskeskus*
- *Kananen Pentti, ylitarkastaja, sosiaali- ja terveysministeriö*
- *Ranta Tarja, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö, poliisiosasto*
- *Salminen Jarmo, ylitarkastaja, Verohallitus*
- *Koskinen Hanna, asiakaspalvelujohtaja, Maahanmuuttovirasto*
- *Hytönen Veikko, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos, Tietohallinto-osasto*
- *Tanner Simo, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto*
- *Mikael Grannas, apulaiskaupunginjohtaja, kehittämis-päällikkö, Länsi-Turunmaan kaupunki*

Pysyvä asiantuntija

- *Hamberg Max, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto*

Teknologiakonsultti

- *Jarmo Riipinen, projektijohtaja, FCG MentorIT Oy*

Työryhmän sihteerinä toimii

- *Mikko Saarinen (31.10.2009 asti), valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto.*



Pilotoitavien palveluiden määrittelyä varten pidettiin 14.5.2009 työpaja, johon kutsuttiin työryhmän varsinaisten jäsenten lisäksi useampia edustajia kultakin mukana olevalta hallinnonalalta sekä edustajat potentiaalisilta pilottipaikkakunnilta. Osallistujat on lueteltu liitteessä 3. Työpaja pidettiin viikko suunniteltua myöhemmin, jotta mahdollisimman moni varsinaisen työryhmän jäsen pääsi osallistumaan samoihin aikoihin järjestettyihin markkinakartoitukseen liittyneisiin toimittajavierailuihin.

Toimittajavierailut tehtiin 5.5 ja 6.5.2009. Näinä kahtena päivänä vierailtiin 5 eri toimittajan luona. Sen lisäksi tietoja on kerätty myös muista potentiaalisista toimittajista. Tarkemmat tiedot vierailuista, toimittajista ja toimittajien palveluista ovat liitteessä 2.



2. Keskeisiä huomioita esiselvitysvaiheen ajalta

2.1 Viranomaisten ja asiakkaiden kokemuksia etäpalveluista

Tarkasteltaessa videoneuvottelupalveluiden käyttöön perustuvia asiakaspalveluja, voidaan todeta, että viranomaisten tarjoamia laajamuotoisia, tunnettuja ja käytössä olevia etäpalveluita on ollut vaikea löytää tämän etäpalveluprojektin tiukkoihin aikatauluihin sidotun työn aikana. Useita päätyneitä pilotteja toki löytyy, mutta varsinaisia onnistuneita käytössä olevia palveluita sitä vastoin on vielä vähän.

Sähköiseen asiointiin perustuvat internetin kautta tarjottavat palvelut ovat sitä vastoin yleistymässä nopeaa tahtia. Julkishallinnon ehkä mittavin onnistunut palvelukokonaisuus on verottajan palvelut.

Monissa suuremmissa kunnissa toimivat jo erilaiset sähköiset varaushpalvelut. Suomen kunnissa on myös meneillään ripeä ja aktiivinen kehitystoiminta tällä alueella. Tuotantokäytössä on myös poliisin, maistraatin ja yhteispalvelun ajanvaraushpalvelu.

Tässä yhteydessä kannattaa erikseen mainita valtionhallinnon puolelta erityisesti ”videoneuvottelutekniikan käyttö oikeushallinnossa”.

Kuntien puolelta nousee esiin lupaava sisältöpalvelukokeilu Salossa ”Sähköiset palvelut rakennuslupa-asioissa”.

Näissä kummassakin oleellisena osana sähköistä palvelukokonaisuutta on reaaliaikainen videokuvansiirto.

Tämän työryhmän työn aikataulujen puitteissa ei ole ollut mahdollista tarkemmin kerätä aiempaa tietoa tai tutkimuksia siitä millaisia käyttökokemuksia itse asiakkailla on etäpalveluista.

Liitteessä 1 on laajemmin kerrottu näistä ja muutamista muista etäpalveluista.

2.2 Etäneuvottelupalveluiden markkinat Suomessa 2009

Etäpalveluprojektissa on kevään 2009 aikana tehty osana esiselvitysvaihetta markkinakartoitus, jossa on selvitetty Suomesta tällä hetkellä löytyvät etäpalveluratkaisut ja niiden toimittajat. Toimittajilla on vielä useita eri rooleja, koska teknologian nopea kehitys on tuonut markkinoille 2000-luvulla monenlaisia uusia palveluiden toteutusvaihtoehtoja. Liitteessä 2 on tarkemmat toimittaja- ja markkinakuvaukset.

Markkinoilla on selkeästi kaksi eri lähtökohtaa lähestyä etäneuvottelupalveluita:

- Perinteinen, jo 1980-luvulta saakka kehittynyt, videoneuvottelujärjestelmien ympärille syntynyt palvelutarjonta on tällä hetkellä vallitseva markkinoilla ja erityisesti julkishallinnossa. Se on tarkoittanut ja tarkoittaa



- pääsääntöisesti neuvotteluhuoneratkaisuja, joissa yleensä monella paikkakunnalla Suomessa tai globaalisti toimiva konserni käyttää laitteita eri yksiköiden välisiin sisäisiin neuvotteluihin. Konsepti on runsaassa 20 vuodessa varioitunut nykyisiin HD (teräväpiirto) – tasoihin huippulaatuisiin ”Telepresence” - studioihin, mutta toisaalta myös alapäästään pieniin pöytäratkaisuihin ja aina työasemiin kiinnitettäviin kameravarusteisiin.
- Yleisesti voidaan todeta, että laajimman palvelutason ja korkeimman laadutason (T3) Telepresence- järjestelmät ovat kalliita, joten niiden käyttö rajoittunee julkishallinnossa tärkeimpien valtiollisten tapahtumien ja tahojen erikoiskäyttöön, kuten EU- yhteyksiin.
 - Julkishallinto on perinteisesti hankkinut neuvotteluhuoneratkaisuihin videoneuvottelulaitteita. Ne ovat edustaneet edullisempia keskitason järjestelmiä ja niiden käyttö on pääsääntöisesti ollut hallinnonalan sisäistä yhteydenpitoa. Palvelutoimintaa, joka olisi suunniteltu perustuvaksi videoneuvottelulaitteiden käytölle, ei ole löytynyt.
 - Työasemien hyödyntämiseen perustuva palveluiden kehitys, yleisnimellä Unified Communications, on nopeassa laajentumisvaiheessa ja tavoitteena on tehdä jokaisesta työasemasta aktiivinen ja reaaliaikaisen tavoitettavuuden työväline. Tämän ajatellaan tehostavan organisaatioiden sisäistä toimintaa, mikä tarkoittaa konserneissa koko perinteisen neuvottelukäytännön muuttamista. Tästä eteenpäin monipuolisia työryhmäneuvotteluja voidaan käydä kukin omasta työpisteestä tai etätyöpisteestä käsin. Työpis- teessä on nykyisen sähköpostin, kalenterin ja pöytäpuhelimien lisäksi monipuoliset muut kommunikaatiovälineet käytettävissä kuten pikaviestintä, verkkoneuvottelut tarkoittaen kuvapuhelinpalveluita (videokuva ikkunoitu- na näytöllä ja työasema IP- puhelimenä). Tehokkuutta lisäävät myös reaaliaikaiset neuvotteluihin tarvittavien henkilöiden läsnäolo- ja tavoitetta- vuustiedot.

Työryhmä etsi johtavat alan toimijat Suomessa ja teki osaan niistä tutustumis- käynnit. Kaikki haastatellut toimittajat sitoutuvat noudattamaan avoimia stan- dardeja, JHS- suosituksia ja täyttävät luotettavassa asiainnissa edellytettävät laatuvaatimukset ja vastasivat esitettyihin kysymyksiin kirjallisesti.

Merkittävin havainto perinteisten videoneuvottelujärjestelmien osalta oli se, että valtionhallinto on lähes yksinomaan yhden toimittajan hallussa. Tämä toimittaja on ansiokkaasti kehittänyt kokonaispalvelukonseptin, joka on vastannut asiak- kaiden tarpeisiin ja johtanut toimittajan näkökulmasta hyvään lopputulokseen. Toinen havainto oli, että verkkoneuvottelujärjestelmät eivät vielä ole saavutta- neet laajempaa jalansijaa julkishallinnossa, mutta niiden voi odottaa alkavan nostaa markkinaosuutta nopeasti.

2.3 Pilotoitavia palveluita koskenut määrittelytyö

Tarkoituksena oli, että yhteispalvelussa mukana olevat viranomaiset määrittele- vät itse ne palvelut, joita pilottikohteissa pilotoidaan. Tämän edistämiseksi jär- jestettiin Helsingissä 14.5.2009 työpaja, jonne kutsuttiin yhteispalvelussa muka-



na olevista viranomaisista asiointipalvelujen kehittämisestä ja palvelustrategioiden laatimisesta vastaavia henkilöitä sekä edustusta tulevilta pilotointipaikkakunnilta. Osallistujat ideoivat työpajassa kolmessa työryhmässä palvelu- ja asiointikohteita, joissa etäpalvelua kannattaisi testata. Työpajassa syntyneitä ehdotuksia käsiteltiin epäpalveluprojektin työryhmässä 3.6.2009.

Keskeisenä havaintona voidaan pitää sitä, että yhteispalveluiden etäpalvelut todennäköisesti tulevat olemaan alkuvaiheessa sisällöltään hyvin paikkakuntakohtaisia. Siksi pilotoitavia palveluita tarkennetaan ja ne suunnitellaan läheisessä yhteistyössä pilottipaikkakuntien kuntien ja viranomaisten kanssa kesäkuun 2009 aikana.

Pilotoitavia palveluja koskevat palvelu- ja asiointiprosessit on kyettävä myös yksityiskohtaisesti kuvaamaan, jotta pilotointi voidaan toteuttaa hallitusti eri osapuolten välillä, ja voidaan arvioida kokeilun onnistuminen ja mahdolliset kriittiset muutostarpeet. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että kunkin pilotoitavaksi valitun palvelun määrittelyyn ja edelleen pilotoinnin toteuttamisen suunnitteluun saadaan hallinnonalalta kyseisen palvelun sekä sisällöllisesti että teknisesti tuntevat asiantuntijat.

Liite 3: Työpajayhteenveto 14.5.2009

3. Yhteispalvelun pilotoinnin tarkoitus ja tavoitteet

3.1 Pilotoinnin tarkoitus

Etäpalvelun hyödyntäminen yhteispalvelussa luo kokonaan uudenlaisen mahdollisuuden tuoda etänä, viranomaisen omasta toimipisteestä annettuna, erilaista asiantuntija- ja asiakaspalvelua, kuten esimerkiksi neuvontaa, palvelutarpeen arviointia, hakemusten tai lupien käsittelyä, lähelle asiakasta hänen käyttämäänsä yhteispalvelupisteeseen. Tavoitteena on, että asiakas saa tarvittaessa tukea ja opastusta tämän uuden palvelukanavan käyttöön sekä etäasiointiin sopivat välineet ja tietosuojavaatimukset täyttävän tilan. Sekä asiakkaan että viranomaisen liikkumistarve vähenee, ja palveluiden ja niihin liittyvän erityisasiantuntemuksen saatavuutta voidaan parantaa.

Etäpalveluprojektin tavoitteena on tehdä muiden julkishallinnon etäpalvelujen edistämiseen liittyvien kehittämistoimien ja ratkaisujen kanssa yhteneväiset esitykset asiakaspalvelua uudistavasta etäpalvelukonseptista, joka on lähivuosina sovellettavissa erilaisiin julkishallinnon palveluihin.

Valtiovarainministeriö on linjannut (VM kirje Videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käytön edistäminen 2.6.2009 ministeriöille ja hallinnonaloille), että etäpalvelun varsinainen ja laaja käyttöönotto yhteispalvelussa ajoittuisi vuoden 2011 alkuun ja, että palvelun teknisenä tuottajana voisi toimia Valtiokonttori.

Etäpalveluprojekti toteuttaa yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmässä hyväksytyn toimintasuunnitelmansa mukaisesti elo- lokakuun 2009 välisenä aikana etäpalvelun pilotoinnin yhteispalvelun asiakaspalvelussa.

Etäpalveluprojektin työryhmä esittää tässä väliraportissa alla kuvattuihin kriteereihin perustuen pilotointipaikkakunniksi Jyväskylää, Ylikiiminkiä (Oulu) sekä Karstulan ja Kivijärven kuntia. Pilotoinnissa pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan etäpalveluyhteyksiä myös joihinkin muilla paikkakunnilla sijaitseviin viranomaisten palvelupisteisiin.

3.2 Pilotoinnin tavoitteet

Pilotoinnin tavoitteena on saada kootusti tietoa etäpalvelukonseptin käytännön toimivuudesta eri hallinnonalojen ja kuntien palvelutilanteissa, sekä mahdollisista yhteensopivuusongelmista kuntien ja valtionhallinnon organisaatioiden järjestelmien kesken.

Saatuja ja analysoituja kokemuksia hyödynnetään työryhmän ehdotuksia kirjoitettaessa, jotta myöhemmin varsinaisesti tuotantokäyttöön tulevasta järjestelmästä pystytään suunnittelemaan mahdollisimman toimiva, yhteensopiva, käytölliittymältään asiakasystävällinen ja kustannustehokas. Pilotoinnissa olevan järjestelmän ei näin ollen ole tarkoitus olla lopullinen tai valmis tuote, vaan kyse on n. 2 – enintään 3 kuukauden mittaisesta kokeilusta kunkin pilotin osalta. Pilotoin-



tilalaitteisto ei siten jää pilotoinnin päätyttyä pilottipaikkakunnan, tai yhteispalvelupisteen käyttöön.

Uuden järjestelmän kokeileminen tuottaa lisätyötä pilotointikohteissa verrattuna normaalitilanteeseen. Pilotointikohteena olevan yhteispalvelupisteen tuleekin sitoutua varaamaan tarvittava määrä henkilöstöresursseja pilotoinnin onnistumisen varmistamiseksi. Tämä tarkoittaa käytännössä palvelupisteen henkilökunnan kouluttamista, asiakkaiden opastusta etäpalvelulaitteiston käytössä, käyttökokemusten seurantaa ja dokumentointia, asiasta tiedottamista paikkakunnalla sekä yhteydenpitoa etäpalveluprojektiin. Näissä tehtävissä pilottikohteen tukena toimii etäpalveluprojektin konsultti ja myös yhteispalvelun laajentamishankkeen viestintä- ja koulutusosaamista voidaan hyödyntää. Palvelupisteen henkilökunnan sitoutuminen kokeilun onnistumiseen tulee varmistaa.

4. Kriteerit pilotointikohteiden valinnalle

4.1 Yleiset kriteerit

Etäpalveluprojektin tulee saada valittavista pilottikohteista yhteensä riittävät tiedot toimivan etäpalvelukonseptin suunnittelemiseksi. Näin ollen tulee yksittäiset kohteetkin valita ja suunnitella pilotoinnista saatava kokonaishyöty huomioon ottaen. Erilaisten toimintaympäristöjen, kokemusten ja tilanteiden monipuoliseksi kartoittamiseksi olisi piloteiksi hyödyllistä valita ainakin yksi paikkakunta kuntaliitosalueelta ja yksi paikkakunta harvaanasutulta alueelta. Kuntaliitospaikkakunnalla etäpalvelu mahdollistaa uudet ja joustavammat palvelujärjestelyt uudessa tilanteessa. Harvaanasutulla paikkakunnalla etäpalvelu voi puolestaan parantaa palveluiden saavutettavuutta.

Pilotoinnin onnistumisen edellytyksenä on, että yhteispalvelussa mukana olevat viranomaiset tarjoavat palvelujaan pilottikohteisiin. Palveluntarjoajien mahdollisuudet käyttää henkilöstöresursseja palvelujen tarjoamiseen pilottikohteisiin sekä tekniset edellytykset mm. tietoliikenneyhteyksien osalta varmistetaan kunkin pilottikohteen osalta erikseen. Tässä sovelletaan kokonaisvaltaista näkökulmaa siten, että pilotointien yhteydessä pyritään saamaan kokemuksia etäpalvelusta jokaisen keskeisen palveluntuottajan osalta (kunnat, poliisi, Kansaneläkelaitos, verohallinto, työ- ja elinkeinohallinto, maistraatit).

Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon Etätulkki – hankkeessa kehitetyn järjestelmän pilotointimahdollisuus samassa yhteydessä, sekä projektin asettamispäätöksen mukaisesti yhteistyömahdollisuudet KuntaIT:n hankkeiden kanssa.

Edelliset näkökulmat huomioon ottaen, on pilottikohteiden sopivuutta lisäksi arvioitu mm. fyysisten tilojen, sitoutumisen ja teknisten vaatimusten näkökulmista. Näitä kriteerejä selvitetään alla.

4.2 Yhteispalvelupiste ja fyysiset tilat

Tarkoituksenmukaisinta olisi sijoittaa pilottilaitteistot jo olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin. Näin käyttökokemuksia saataisiin kerättyä mahdollisimman paljon myöhemmin tuotantokäyttöön tulevan järjestelmän ympäristöä muistuttavissa olosuhteissa. Mikäli tämä ei ole mahdollista kaikissa pilotointikohteissa, on kuitenkin huolehdittava siitä, että pystytään takaamaan asiakkaan tietosuoja sekä tietoturvan toteutuminen käyttötilanteessa. Asiakkaan tulee voida hoitaa asiansa rauhassa ja luottamuksellisesti. Muita huomioon otettavia asioita ovat tilan esteettömyys ja viihtyisyys, joista on ohjeistettu yhteispalvelun tilaoppaassa ja RT-kortissa.

4.3 Sitouttaminen pilottikohteessa

Uuden palvelutavan ja tekniikan kokeileminen tuottaa lisätyötä pilotointikohteissa verrattuna normaalitilanteeseen. Pilotointikohteena olevan yhteispalvelupis-



teen tuleekin sitoutua varaamaan tarvittava määrä henkilöstöresursseja pilotoinnin onnistumisen varmistamiseksi. Tämä tarkoittaa käytännössä palvelupisteiden henkilökunnan kouluttamista, asiakkaiden opastusta etäpalvelulaitteiston käytössä, käyttökokemusten seuranta ja dokumentointia, asiasta tiedottamista paikakunnalla sekä yhteydenpitoa laajentamishankkeen etäpalveluprojektiin. Näissä tehtävissä pilottikohteen tukena toimii etäpalveluprojektin konsultti. Palvelupisteen henkilökunnan sitoutuminen kokeilun onnistumiseen tulee varmistaa.

4.4 Tekniset vaatimukset

Etäpalvelu asettaa tiettyjä teknisiä vaatimuksia järjestelmän sijoituspaikalle. Etäpalvelu vaatii kiinteään Internet -yhteyden, jonka tiedonsiirtonopeus on vähintään symmetrinen 2 Mbit/s per HD videoneuvottelulaite (1080p). Mikäli kohteessa on tarjolla työasemia, joilla on tarkoitus pilotoida lisäksi verkkoneuvotteluja (esimerkiksi WebEx) niin niitä kaikkia varten tulee varata erikseen riittävä tiedonsiirtokapasiteetti. Erilaiset palomuuriratkaisut itse kiinteistössä tai mahdollisessa laajemmassa seutuverkkoratkaisussa yms. tulee olla siten järjestetty, että yhteispalvelupisteestä pystytään ottamaan vapaasti yhteydet haluttuihin ulkoisiin verkko-osoitteisiin (IP-numerot) ilman, että yhteispalvelupisteen henkilökunnan tarvitsee erikseen pyytää yhteyksien avaamista. Pilotissa olevien järjestelmien käyttö tulee voida priorisoida niin, että ne mahdollisella jaetulla tietoliikenneyhteydellä saavat liikenteellisen etuoikeuden. Em. edellyttää, että kutakin yhteispalvelupistettä varten on nimetty tekninen tukihenkilö, joka tuntee kiinteistön olemassa olevat järjestelmät ja osaa toimia teknisenä tukihenkilönä pilotin ajan.

Edelleen jokaisen pilottiin osallistuvan valtion viranomaisen tulee varmistaa omalta osaltaan erikseen, että pilottiin osallistuvista yhteispalvelupisteistä on pilotin aikana esteettömät yhteydet viranomaisen palvelupisteisiin riippumatta siitä, ovatko viranomaisen palvelupisteet omassa suljetussa verkossaan. Erityisesti erilaisten palomuurien, videosiltojen ja GW – ratkaisujen aiheuttamia teknisiä järjestelyjä varten jokaisen viranomaisen tulee nimetä tekninen tukihenkilö omasta organisaatiostaan ja varata tälle riittävästi aikaresurssia osallistua aktiivisesti tähän pilotprojektiin.

4.5 Muita huomioon otettavia seikkoja

Fyysisten tilojen, sitoutumisen, osallistumismahdollisuuksien ja teknisten vaatimuksien lisäksi on joitakin seikkoja, joita ei voida pitää kriittisinä pilotoinnin onnistumisen kannalta, mutta jotka helpottavat pilotoinnin käytännön toteuttamista ja parantavat onnistumisen mahdollisuutta.

Pilotoinnin käytännön toteuttamisen ja sujuvuuden kannalta eduksi on, mikäli yhteispalvelupisteessä on mukana mahdollisimman monta eri palveluntarjoajaa.

Pilotoinnin suhteellisen lyhyen keston huomioon ottaen, tulisi yhteispalvelupisteellä olla riittävästi asiakasvirtaa, jotta käyttökokemuksia on mahdollista kerätä tarvittava määrä. Tässä yhteydessä merkitystä on myös sillä, miten käynnit ja kautuvat eri viranomaisten kesken.

5. Sitoutuminen pilottiin osallistuvan valtionhallinnon yksikön puolelta

Vastaavasti kaikkien pilotointiin osallistuvien valtion yksiköiden on varauduttava pilotoitavien palveluiden aiheuttamaan lisätyöhön omassa paikallisessa yksikössään. Yksikön tulee sitoutua varaamaan tarvittava määrä henkilöstöresursseja pilotoinnin onnistumisen varmistamiseksi. Tämä tarkoittaa käytännössä henkilökunnan kouluttamista, opastusta etäpalvelulaitteiston käytössä, käyttökokemusten seuranta ja dokumentointia, sekä yhteydenpitoa laajentamishankkeen etäpalveluprojektiin.

Yhteispalveluiden etäpalveluita ollaan vasta kehittämässä, joten niiden vaikutuksia hallinnonalojen sisäisiin palvelustrategioihin ei ole vielä voitu ottaa huomioon. Nyt on kuitenkin erittäin oikea aika aloittaa tätä koskeva työ, joka voi johtaa huomattaviinkin hallinnonalojen sisäisiin muutostarpeisiin.

Em. syistä etäpalvelupilotteihin osallistuvien yksiköiden johdon ja osallistuvan palveluhenkilöstön tulee saada konkreettista tukea myös ministeriöiden ja valtakunnallisten laitosten johdolta.

Tässä yhteydessä on myös tuotava esiin se, että valtionhallinnon organisaatioiden ICT -johto on hyvin valtakunnallisesti keskitettyä, joten valtion paikallisyksiköiden on saatava tekninen ja muu tuki, jotta palvelupilotointi alueilla voi onnistua. Etäpalveluprojektin konsultti toimii tarvittaessa myös valtion yksiköiden tukena toimipaikkojen palvelupisteiden yhteenliittämiseen liittyvissä asioissa.



6. Pilottipaikkakunnat sekä alustavat suunnitelmat palveluista

6.1 Pilottipaikkakunnat ja niiden valintakriteerit

Yhteispalvelun etäpalveluprojektin pilotointi toteutetaan syksyn 2009 aikana kolmella eri paikkakunnalla, jotka ovat Jyväskylä, Ylikiiminki sekä kuntapari Karstula – Kivijärvi. Piloteiksi on valittu erilaisissa tilanteissa olevia paikkakuntia. Mukaan on ensinnäkin pyritty saamaan yhteispalvelupiste kuntaliitosalueelta. Tätä kategoriaa edustaa Jyväskylän kaupunki, jonka alueella on useita yhteispalvelupisteitä. Lisäksi on projektin asettamispäätöksen mukaisesti haettu yhtymäkoh-tia valtiovarainministeriön KuntaIT –yksikön muihin projekteihin. Tätä näkökul-maa edustaa piloteista Ylikiimingin yhteispalvelupiste Oulun kaupungista. Kol-mantena pilottipaikkakuntana mukaan tulee Karstula - Kivijärvi kuntapari. Karstula - Kivijärven tapauksessa etäpalvelua päästään pilotoimaan tilanteessa jossa etäpalvelu tulee korvaamaan paikkakunnilta poistuvia tai jo poistuneita valtion palveluita. Pilottipaikkakuntien valinnassa on lisäksi kussakin tapauksessa erityi-sesti painotettu paikkakuntien omaa aktiivisuutta, sitoutumista sekä halua lähteä mukaan pilotointiin.

Jyväskylä

Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta ja Korpilahti yhdistyivät vuoden 2009 alusta kuntaliitoksella uudeksi Jyväskylän kaupungiksi, jossa on yli 125 000 asukasta. Kuntaliitoksen myötä Jyväskylässä selvitetään parhaillaan uuden kaupunkikoko-naisuuden palvelutarjonnan järjestelyä. Hankkeen näkökulmasta pilotointi kunta-liitospaikkakunnalla tarjoaa mahdollisuuden kerätä kokemuksia etäpalvelun toi-mivuudesta yhtenä vaihtoehtona palveluiden uudelleenjärjestelyssä.

Jyväskylässä on useita yhteispalvelupisteitä, joista etäpalveluprojektin pilotointi on alustavasti suunniteltu toteutettavaksi Palokan yhteispalvelupisteessä johtuen mm. tilojen sopivuudesta ja riittävän kysynnän varmistamisesta. Palokan yhteis-palvelupisteessä ovat tällä hetkellä sopimusosapuolina kunta (isäntä), Kela ja työ- ja elinkeinotoimisto.

Ylikiiminki (Oulun kaupunki)

Ylikiimingistä tuli vuoden 2009 alusta toteutuneen kuntaliitoksen myötä osa Ou-lun kaupunkia. Kuntaliitoksen toteutuessa kunnassa oli noin 3 500 asukasta. Matkaa Ylikiimingin ja Oulun keskustan välillä on hieman vajaat neljäkymmentä kilometriä. Ylikiimingissä on asukastupa-yhteispalvelupiste, jossa ovat mukana kunta (isäntä), Kela sekä työ- ja elinkeinotoimisto.

Ylikiiminki on osana Oulua mukana KuntaIT:n ASPA Asiakaspalvelukeskuspro-jektissa. Hankkeen tavoitteena on luoda kunnille asiakaslähtöinen toimintamalli – asiakaspalvelukeskus-konsepti – jossa kunnan asiakaspalvelu järjestetään palvelu- ja prosessilähtöisesti, nykyisen organisaatiolähtöisen mallin sijaan. Eri-



tyistä huomiota halutaan kiinnittää asiakaspalvelukeskusmallin skaalautuvuuteen erilaisten palvelukeskusten ja yhteispalvelupisteiden tarpeisiin. Hankkeessa kehitettävässä asiakaspalvelukeskusmallissa otetaan huomioon kunta-valtio yhteispalvelumallin vaatimukset.

Karstula – Kivijärvi

Reilun 4 500 asukkaan Karstulan kunta toimii Keski-Suomessa omalla alueellaan keskuksena lähialueen vielä pienemmille kunnille, noin 1 500 asukkaan Kivijärvelle ja Kyyjärvelle. Kartalla kunnat muodostavat kolmion, jonka sivut ovat 30 – 40 kilometriä suuntaansa.

Etäpalvelua pilotoidaan Karstula – Kivijärven tapauksessa enemmän luonnollisen työssäkäyntialueen kuin yhden tietyn kunnan hallintoalueen kontekstissa. Pilotoinnissa kerätään kokemuksia siitä, miten etäpalvelun avulla voitaisiin tuoda palvelut paitsi Karstulaan niin myös alueen pienimpiin kuntiin. Alueella ei vielä tällä hetkellä ole yhteispalvelupisteitä, mutta neuvottelut yhteispalvelupisteiden perustamiseksi niin Karstulaan, Kivijärvelle kuin Kyyjärvellekin ovat parhaillaan käynnissä kuntien ja valtionhallinnon palveluntarjoajien kesken yhteispalvelun laajentamishankkeen puitteissa.

6.1 Alustavat suunnitelmat pilottipaikkakunnilla toteutettavista palveluista

Palvelut ovat alustavia ehdotuksia, joita syvennetään ja täsmennetään heti kun pilottipaikkakunnat on lopullisesti valittu ja sopimukset osallistuvista valtion yksiköistä on tehty.

Jyväskylä, ehdotuksina (käsitelty 8.6.2009):

Palokan yhteispalvelupisteessä pilotoitavat palvelut

- 2 – 3 täsmentyvää etäpalvelua TE- keskuksesta
- Mm. kuntoutuspalvelut erityisryhmille, JKL:n sosiaalitoimen ja Kelan palvelut tarvittaessa monipistepalveluina
- Neuvontapalvelut, mm. kotitalousvähennys ja vuokratulovähennys, verohallinnosta
- Erilaiset kaupunkirakennepalveluihin liittyvät etäneuvontapalvelut JKL:n Hannikaisen palvelupiste
- Mahdollisesti etätulkkaukspalvelut
- Maistraatin jokin palvelu

Karstula – Kivijärvi, ehdotuksina (käsitellään 11.6.2009):

- Sosiaalipalvelut (kunta, Kela) ja niihin liittyvä neuvonta ja palvelutarpeen arviointi, hakemukset
- Työnhakuun, työllistymiseen ja yrittäjyyteen (mm. yrityksen perustaminen, maataloustuki) liittyvät palvelut ja neuvonta, hakemukset, lomakkeet
- Metsäkeskuksen palvelut

Ylikiiminki / Oulu, ehdotuksina (käsitellään 12.6.2009):

- Poliisin lupapalvelut



-
- Ikääntyvän väestön palvelut (neuvontapalvelut, omaehtoiseen terveys/toimintakykyyn liittyvät palvelut, yhteisöllinen ja vertaistoiminta)
 - Moniammatillisten ryhmien yhteensaattaminen kuntapalveluissa
 - Kelan palvelut

7. Muut pilotoinnissa huomioitavat järjestelyt

7.1 Pilotointiin osallistuvien järjestelmätoimittajien valintaperiaatteet

Kun pilotointipaikkakunnat on päätetty ja pilotoitavat palvelut on saatu määritellyä, pystytään yleisellä tasolla arvioimaan se, ketkä toimittajat voisivat tulla kyseeseen.

Seuraavaksi potentiaalisilta toimittajatahoilta tarkistetaan heidän kykynsä ja halunsa osallistua pilotointiin yleisesti ja arvioidaan heidän erityinen soveltuvuutensa johonkin kolmesta pilotointikohteesta.

Koska on oletettavaa, että jokaiseen kohteeseen on löydettävissä useampi laatu-kriteerit täyttävä potentiaalinen toimittajavaihtoehto, toimittajilta pyydetään tarjoukset, joiden pohjalta valitaan toteuttajatahot pilotteihin.

Valintaperusteiden eräänä tavoitteena on löytää sellaisia ratkaisuja, joissa kaikki toteutusympäristöt ovat keskenään erilaisia, mutta toimivat keskenään joustavasti. Tulevaisuudessa hankittavien järjestelmien tulee olla yhteen liitettäviä niin palvelullisesti kuin teknisesti.

7.2 Alustavia jatkoaikatauluja

- Kesäkuu
 - o Päätökset yhteispalvelupisteiden paikkakunnista ja niitä koskevien yhteistyöverkostojen luonti (kunta/valtio)
 - o Alustavat palvelusisällöt
 - o Tekniset selvitykset yhteispalvelupisteissä ja valtion organisaatioissa
 - o Toimittajia koskevien tarjouspyyntöasiakirjojen ja sopimusmallien täsmentäminen
 - o
- Heinäkuu
 - o Lomakuukausi
- Elokuu
 - o Suunnitelma pilotoinnin toteuttamisesta
 - o Toimittajien valinta
 - o Palveluprosessikuvaukset pilotteihin valittavista palveluista elokuun ensimmäisellä puoliskolla
 - o Pilottien edellyttämien teknisten järjestelmien pystyttäminen ja kokeilu tapahtuu elokuun toisella puoliskolla.
 - o Elokuun viimeisellä neljänneksellä käynnistyy palveluhenkilöstön koulutus
 - o Paikkakuntakohtainen kuntien toteuttama tiedotustoiminta ja markkinointi käyntiin elokuun aikana
- Syyskuu
 - o Valtakunnallinen informointi mediassa



-
- o Suunnitellaan palveluiden ja asiakaskokemusten seurantajärjestelmä
 - o Seurataan itse palvelutoiminnan onnistumista
 - o Kerätään toteumatietoa
 - Lokakuu
 - o Seurataan itse palvelutoiminnan onnistumista
 - o Kerätään toteumatietoa
 - o Lokakuun lopussa pilotointi loppuu
 - Marraskuu
 - o Siirrytään etäpalveluprojektin viimeiseen vaiheeseen



YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE Etäpalveluprojekti

Viranomaisten ja asiakkaiden kokemuksia etäpalveluista

MUUTOSHISTORIA

Ver-sio	Päiväys	Laatija	Muutoksen kuvaus
01	01.06.09	Jarmo Riipinen	Sisällön suunnittelu ja ensimmäinen versio
02	02.06.09	Jarmo Riipinen	Marjukka Saarijärven ohjeet, muokkausta
03	05.06.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
04	09.06.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä

SISÄLLYSLUETTELO

VIRANOMAISTEN JA ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ETÄPALVELUISTA	3
1. ETÄOPPIMINEN	3
2. ETÄTERVEYDENHUOLTO.....	5
3. YKSITTÄISIÄ PROJEKTEJA KUNNISSA	6
4. VIDEONEUVOTTELUTEKNIIKAN KÄYTTÖ OIKEUSHALLINNOSSA.....	9



VIRANOMAISTEN JA ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ETÄ-PALVELUISTA

Vallitseva käsitys on, että Suomessa on huolimatta teknisestä edistyskäsityksestä sähköisten palveluiden jalkauttamisessa loppukäyttäjille saavutettu varsin vaatimattomia tuloksia. Erilaisia kokeiluita on suoritettu lukuisissa pilothankkeissa, mutta monet edistyskäsityksetkin hankkeet ovat loppuneet pilotointijaksojen jälkeen. Seuraavassa on poimittu muutamia esimerkin omaisesti.

Opetuksen ja terveydenhuollon sektoreilla on saavutettu merkittäväksi luokiteltavaa edistymistä etäpalveluiden käyttöönotossa.

1. Etäoppiminen

Opetussektori on ymmärtänyt etäoppimisen mahdollisuudet kaikilla opetuksen tasoilla jo 1990-luvun alusta lähtien. Erilaisia etäopetussovelluksia on ollut käytössä alussa nimenomaan korkeakoulumaailmassa. Suomen yliopistoja ja useita ammattikorkeakouluja yhdistävä FUNET takaa reaaliaikaiselle verkko-oppimiselle erinomaiset mahdollisuudet. Kuntien koulutoimet ovat sitä vastoin hyvin erilaisessa tilanteessa keskenään riippuen siitä missä päin Suomea kunnat sijaitsevat. Kehittyneet etäopetusjärjestelmät ovat mahdollisia ensin suurten laajan asukas-pohjan omaavissa kunnissa, kun pienet syrjäseuduilla sijaitsevat kunnat koului-neen eivät helposti siihen pysty. Tosin eräs keino voisi olla nopeiden laajakais-tayhteyksien tuettu rakentaminen kaikkiin Suomen kouluihin.

Suomen virtuaaliyliopisto (SVY) on yliopistojen yhteistyön verkosto-organisaatio. Kyseessä ei ole erillinen yliopisto vaan yliopistojen yhteistoiminta tieto- ja viestintätekniikan (TVT) hyödyntämiseksi opetuksessa ja opiskelussa. Keskeisin toiminta tapahtuu yliopistoissa ja niiden yhteisissä verkstohankkeissa - alueellisesti ja valtakunnallisesti. Virtuaaliyliopistotoiminta edistää ja kehittää paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti tieto- ja viestintätekniikan hyödyn-tämistä ja yliopistojen välistä yhteistyötä opiskelussa, opintojen suunnittelussa ja ohjauksessa, opetuksessa, oppimateriaalien tuottamisessa ja hallinnoinnissa. Kurssitarjonta sisältää Suomen kaikkien yliopistojen tarjoamat verkkokurssit ja opintokokonaisuudet, jotka on tarkoitettu perus- ja jatkotutkinto-opiskelijoille. Kurssit ovat joko kokonaan tai osittain verkon kautta suoritettavia. Kurssitarjon-nan tietokanta ei ole vielä täysin kattava.

Avoimien yliopistojen keskeinen opiskelumuoto on etäopiskelu. Asiakas käyt-tää silloin yleensä yliopiston kehittämää omaa tai ulkoa ostamaan oppimisympä-ristöä. Verkkokurssien opiskeluympäristöt ovat helppokäyttöisiä, joten niissä asi-akkaat tulevat toimeen tietokoneen käytön perustaidoilla. Perusedellytyksenä on, että voi käyttää säännöllisesti tietokonetta, jossa on Internet-yhteys. Myös hi-taamat laajakaistayhteydet riittävät; poikkeuksena kurssit, joilla työskennel-lään verkkokokousympäristössä.

*Ammatillinen aikuisopetus*

Ammatilliset aikuisopistot tarjoavat monipuolista monimuotokoulutusta, jossa etäopetukseen perustuvat palvelut ovat keskeisessä roolissa. Siinä vuorottelevat lähiopetus, ohjattu etäopetus ja opitun soveltaminen. Ammatilliset aikuisopistot käyttävät usein itse kehittämäänsä verkko-oppimisympäristöjä.

Peruskouluissa ja lukioissa etäoppiminen ja digitaaliset oppimisympäristöt ovat tuttuja, mutta kun tieto- ja viestintätekniikan (TVT) käyttöä on kartoitettu pohjoismaissa (E-learning Nordic 2006 – tutkimus), Suomessa on muita Pohjoismaita vähemmän käytössä LMS- järjestelmiä (Learning Management Systems). Onnistuneita pilotteja on ollut kautta vuosien, mutta pysyviä käytänteitä on syntynyt vähän, vaikka harvaanasutussa Suomessa moni pieni peruskoulu voisi säilyä etäopetuksen avulla. Tulosten mukaan tietotekniikan tehokas käyttö edellyttäisi sen järjestelmällistä käytäntöön soveltamista ja integroimista koulun yleisstrategioihin ja varmaan osassa kunnissa se edellyttäisi koko kunnan kehitysstrategioihin. Viimeisinä vuosina useissa kunnissa on alettu kehittää myös kodin ja koulun yhteistyötä käyttäen sähköisiä välineitä. Tähän toimintaan liittyvät palvelut ovat tärkeä osa julkishallinnon sähköisiä palveluita.



2. Etäterveydenhuolto

Terveydenhuollon menetelmien kehitys on erittäin nopeaa. Uusia diagnoosi-, hoito- ja kuntoutusmenetelmiä syntyy jatkuvasti. Telelääketiede on yksi nopeimmin kasvavista lääketieteen sovellusaloista. Sille on asetettu suuria tavoitteita alkaen kustannussäästöistä ja erikoislääkäripalvelujen tasa-arvoisemmasta tarjonnasta aina terveydenhuollon henkilökunnan tietotaidon lisäämiseen. Telelääketieteelliset sovellukset käyttävät erilaisia tietoliikenneverkkoja ja sen vuoksi ne ovat tärkeä osa terveydenhuoltosektorin verkottumista. Tässä mielessä telelääketiede täytyykin nähdä osana laajaa "informaatio- ja kommunikaatiotekniikan" alaa ja suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittämistä. Telelääketiede on myös osa saumattomia hoitoketjuja.

Suomessa on meneillään useita kokeiluja, joissa käyttäjä voi olla kotoaan reaaliaikaisessa videoyhteydessä lääkäriin tai kaupungin kotihoidon palveluihin. Hyvälaatuinen videokuva edellyttää kuitenkin laajakaistayhteydeltä nopeutta molempiin suuntiin ja pientä viivettä sekä pientä viiveen vaihtelua. Alhaisemmalla HD-tasolla (resoluutio 720p) toteutettu videopuhelu tarvitsee minimissään 2 Mbit/s symmetrisen yhteyden uusimmalla H.264 – pakkauksella (MPEG-4). Terveydenhuollon toimialan ratkaisut edellyttävät perinteisesti varmatoimisia yhteyksiä.

Kustannussäästösyistä kunnat yrittävät välttää potilaiden turhaa makuuttamista laitoksissa ja erityisesti saada vanhempi väestönosa asumaan mahdollisimman kauan kotonaan. Se edellyttää uudenlaista ajattelua siitä, miten kunnan jokainen asukas voitaisiin saada tietoliikenteellisesti ja tietoteknisesti kotonaan etähoidon piiriin. Jotta sellainen voisi olla todellinen vaihtoehto, kuntien tulisi uudistaa kokonaan ajattelutapansa. Nopeasta tietoliikenneyhteydestä tulisi tehdä kansalaisen asumisen peruspalvelu, vesijohdon, viemärin, sähkön yms. peruspalveluiden tavoin.

3. Yksittäisiä projekteja kunnissa

Tampereen kaupungin *Vipu-projekti*

Tampereen kaupungin Vipu-projekti eli hyvinvointipalvelujen videoneuvottelukäytäntöjen kehittämishanke on käynnissä toista vuotta, 2008 - 2009. Hankkeen tarkoituksena on tuottaa Tampereen kaupungille yhtenäisiä ja pysyviä videoneuvottelukäytäntöjä yhteistyössä eri toimintayksiköiden ja tietotekniikka-keskuksen kanssa. Tavoitteena on tehostaa työajan käyttöä ja tuoda kustannus-hyötyjä sekä lisätä julkisten hyvinvointipalvelujen tasa-arvoista saatavuutta ja asiakaslähtöistä palvelutarjontaa tuomalla erityispalveluita ja erityisosaamista osaksi peruspalveluita sähköisen palvelukanavan kautta.

"Sähköiset palvelut rakennuslupa-asiassa" kokeilu Salossa

Demossa testattiin 27.5.2009 etäpalvelua asiakaspalvelutilanteessa palvelupisteessä tilanteessa, jossa asiakas tulee palvelupisteeseen ja ottaa ensimmäisen kerran kaupungin toimijoihin yhteyttä uuden rakennusluvan hakemiseksi. Pilotti onnistui hyvin ja osoitti, että verkkoneuvottelutekniikka toimi hyvin asiakaspalvelutilanteessa. Tosin täytyy muistaa, että kyseessä ei ollut aito asiakaspalvelutilanne. Ehkä positiivisimpia havaintoja oli, että kunnan palveluhenkilöt omaksuivat uusien järjestelmien käytön nopeasti.

Kyseessä oli ns. asiakkaan varhainen yhteydenotto rakennuslupa-asiassa, ei siis vielä varsinainen rakennusluvan hakeminen.

Demossa näytettiin kuinka asiakas ja useat asiantuntijat yhdessä etäpalvelutekniikan avulla käyvät läpi rakennusluvan saamisen vaatimuksia.

Asiakas ottaa palvelupisteestä yhteyden eri tahojen asiantuntijoihin ja saa palvelupisteessä etäpalvelun kautta kaiken tarvitsemansa neuvonnan ja tiedon rakennusluvan vaatimuksista usealta kaupungin sekä aluetason toimijalta yhden asiakaskäynnin aikana.

Samanaikaisesti kaupungin toimijat voivat keskustella keskenään kyseessä olevan rakennuslupa-asian vaatimuksiin liittyvistä asioista ja tehdä tulkintoja reaaliaikaisesti asiakkaan kuulematta.

Salon Etäpalvelu rakennusvalvonnassa -demossa pyrittiin testaamaan edellä esiteltyä etäpalvelua mahdollisimman monipuolisesti.

Toteutus tehtiin niin, että paikalla olivat "Asiakas" ja "palvelusihteeri", sekä 7 asiantuntijaa Salon kaupungilta etänä:

- Rakennusvalvonta
- Kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus
- Mittaus- ja karttapalvelut
- Ympäristönsuojelu
- Varsinais-Suomen pelastuslaitos

Laitteet ja sovellukset: TelePresence & WebEx



Tilat: Tekninen toimi, työhuoneet Salo (Halikko) ja "Asiakaspalvelupiste" (Salon lukio)

Skynet kokeilu Turunmaan saaristossa

Skynet oli ensimmäinen yhteispalvelupisteiden toimintaa muistuttavan palvelun pilottihanke Turunmaan saaristossa (Dragsfjärd, Houtskär, Iniö, Korppoo, ja Nauvo). Saariston ajoittain vaikeat keliolosuhteet ja pitkät ja hitaat yhteydet mantereen julkishallinnon palvelupisteisiin antoivat pilotoinnille hyvät perusteet.

Skynet järjestelmän suunnittelu käynnistettiin vuonna 1999 ja se toteutettiin yhteistyössä TeliaSoneran, Nokian, Helsingin Yliopiston psykologian laitoksen ja NSD Skynet Oy:n toimesta.

Käyttäjät saivat samat henkilökohtaiset palvelut läheltä, joita he aiemmin matkustivat hakemaan pitkiäkin matkoja.

Ajateltiin, että

- Palvelun tarjoaminen Skynetin välityksellä maksaa murto-osan verrattuna fyysiseen toimistoon.
- Samalla taataan palvelun saatavuus ja yhdenmukaisuus.
- Yksittäisen palvelutapahtuman kesto lyhenee.
- Vähentää kunnan asukkaiden tarvetta muuttaa kuntakeskuksiin palvelujen perässä.

Sovellusalueiksi valittiin julkisista palveluista

- Sosiaali- ja terveystoimi
- Tekninen toimi
- Koulutus- ja sivistystoiminta
- Vanhus- ja vammaispalvelut
- Kela
- Työvoimahallinto
- Verohallinto

Sovellusalueiksi kaupallisista palveluista

- Etälääkärin vastaanotto

Skynet etäpalvelupisteiden vaikutusalueelle saaristossa oleviin talouksiin jaettiin kyselylomakkeita, joissa pyrittiin kartoittamaan käyttäjien kokemuksia Skynet etäpalvelusta. Samalla mitattiin tietoisuutta Skynet palvelun kautta saatavista Kelan, vero toimiston ja työvoimatoimiston palveluista.

- Kyselylomakkeita jaettiin ns. Ykkösosoitteeton jakeluna 13- 15.1.2004 välisenä aikana 3 491 talouteen.
- Vastauksia saatiin määräaikaan 30.1.2004 mennessä 373 kpl, joka oli 10,7 prosenttia kyselyn saaneista.

Tulosten mukaan

- Henkilöistä, jotka ilmoittivat käyttäneensä Skynet etäpalvelua, 98 % ilmoitti käyttävänsä sitä myös jatkossa. Palvelumalliin ollaan siis oltu tyytyväisiä niiden keskuudessa, joilla on ollut käytännön kokemus asiasta.



Skynet järjestelmän kautta asioitaan hoitaneiden vapaissa kommentteissa korostui

- Käytön helppous
- Palvelutapahtuman nopeus
- Lisäksi kommentteissa oltiin tyytyväisiä kun asiat saatiin hoidettua omalta paikkakunnalta.
- Joissakin kommentteissa arvosteltiin epäsuoraa katsekontaktia, joka viittaa vanhempiin laitesukupolviin..

Palvelun käyttökynnyksen madaltamiseen pyrittiin, mutta käyttäjät kaipaivat enemmän paikallista konkreettista käytön opastamista ja neuvontaa niistä palveluista ja asioista, joita voidaan hoitaa Skynet etäpalvelua hyväksikäyttäen.

Palvelun pilotointi kuitenkin lopetettiin kesken ilman, että jatkosta sovittiin, koska kehitetty järjestelmä oli liian kallis suhteessa vähäiseen käyttöön.

4. Videoneuvottelutekniikan käyttö oikeushallinnossa

Videokuulemisella tarkoitetaan videotekniikan hyväksikäyttöä siten, että kahdella tai useammalla paikkakunnalla olevilla henkilöillä on reaaliaikainen kuulo- ja näköyhteys toisiinsa.

Videoneuvottelua voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi

- maan sisäisissä oikeudenkäynneissä eri tuomioistuinten välillä
- pakkokeinoasioiden käsittelyssä siten, ettei vastaajan tai rikoksesta epäillyn tarvitse olla henkilökohtaisesti läsnä asiaa käsittelevässä tuomioistuimessa
- rajat ylittävissä oikeudenkäynneissä kansainvälisten sopimusten määräykset huomioon ottaen

Esimiehen videoneuvottelutekniikan käyttämisestä oikeudenkäynnistä voi tuomioistuimen itsensä lisäksi tehdä jutun asianosainen tai hänen avustajansa, todistaja tai kuultava. Ratkaisun videoneuvottelun käyttämisestä tekee kulloisenkin jutun puheenjohtaja.

Toisella paikkakunnalla olevan kuultavan kuuleminen kotipaikkakunnaltaan tai esimerkiksi ulkomailta voi olla kaikkien asianosaisten kannalta tarkoituksenmukainen vaihtoehto. Videoneuvottelun käyttö soveltuu pääkäsittelyn ohella valmisteluistuntoon.

Espoon, Helsingin, Kouvolan, Oulun, Rovaniemen ja Vantaan käräjäoikeuksissa on istuntosali, jossa on kaksi liikkuvaa kameraa, mikrofoneja, plasmanäyttö sekä tarvittava tietoliikennetekniikka.

Jyväskylän, Tampereen, Turun ja Vaasan käräjäoikeuksissa sekä Vantaan vankilassa voidaan kuulla esimerkiksi todistajaa varsinaisella oikeudenkäyntipaikkakunnalla käytävässä oikeudenkäynnissä. Salissa on kamera, mikrofoni ja näyttö. Lisäksi käytettävissä on liikuteltava laitteisto, jota voi lainata muillekin oikeudenkäyntipaikkakunnille.

Videoneuvottelulla pyritään parantamaan tuomioistuinten palvelua. Videoneuvottelutekniikan odotetaan laajentuessaan tuovan myös kustannussäästöjä vähentyneiden todistelukustannusten muodossa oikeusturvaa kuitenkin vaarantamatta. Videoneuvottelulaitteistoja lisätään eri paikkakunnille niiden käytöstä saatujen kokemusten ja määrärahojen puitteissa.

Tuomioistuinten käyttökohteet

Todistajien, asiantuntijoiden ja ulkomailla oleskelevien kuuleminen tuomioistuimissa (vrt. puhelinkuuleminen)

- Lähialueyhteistyö: Viron yhteyssyyttäjä, Ruotsin oikeusministeriö, Venäjä-yhteistyö käynnistymässä yhteisellä pilotilla, mm. tulliasiat
- Etelä-Afrikka, Saksa, Belgia ym.
- Helsingin käräjäoikeudessa kymmeniä juttuja / vuosi, myös Rovaniemi ollut aktiivinen

Pakkokeinoasiat (SM-yhteistyö: pilotointi Pasilan poliisin ja Salmisaaren välillä)



OM/OHO käy tulosneuvottelut pohjoisten tuomioistuinten kanssa
Prosessikoulutusta, tiedotustilaisuuksia (esim. työtyytyväisyyskyselyn tulosten raportointi tuomioistuimille)

Rikosseuraamusalan käyttökohteet

Eniten säästöjä syntyy vangitsemisasioissa, kun vanginkuljetukset korvataan videotekniikalla

- Vankien peruskoulutus (mm. Oulu- Kiiminki- Pello)
- Hallinnolliset tarpeet esim. aluevankila – vankila -neuvottelut
- Verkostokäyttö sosiaalitoimen, kriminaalihuoltolaitoksen, päihdepalveluiden, seurakuntien ja poliisin kanssa
- Koevapauden valvonta
- Lääkärien konsultointi

Kuultavan kuuleminen etänä

- Todistaja/asiantuntija kutsutaan istuntoon samoilla uhilla kuin hänet kutsuttaisiin pääkäsittelypaikkakunnalla järjestettävään istuntoon
- Kutsun oheen liitetään kirjallinen ohje menettelytavasta ja lomake "valtion varoista maksettavat todistelukustannukset" sekä palautuskuori
- Ennen istuntoa varmistetaan yhteyden tekninen toimivuus
- Kun yhteys on muodostettu, kuultavan kuva ilmestyy istuntosalin isolle plasmanäytölle
- Sihteeri ohjaa aluksi kuultavalle yleiskuvan salista, sitten zoomaa puheenjohtajaan, joka esittelee salissa olevat henkilöt
- Puheenjohtaja ottaa todistajalta valan/vakuutuksen
- Kuulemisen alettua puheenjohtaja jakaa puheenvuorot
- Sihteeri ohjaa ohjauspaneelista kameran kulloiseenkin puheenvuoron käyttäjään, syyttäjään ja asianosaisiin sekä näiden avustajiin
- Etäpisteessä oleva näkee näyttöruudussaan puhujan isona ja puheenjohtajan ns. pip- kuvassa
- Puheenjohtaja ilmoittaa kuultavalle kuulemisen päättymisestä ja sihteeri sulkee yhteyden

Poliisin ja oikeuslaitoksen yhteistyössä videoneuvottelu on yksi tärkeimmistä kehityskohteista nykytilanteessa.



YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE Etäpalveluprojekti

Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009



MUUTOSHISTORIA

Ver-sio	Päiväys	Laatija	Muutoksen kuvaus
01	18.5.09	Jarmo Riipinen	Ensimmäinen versio
02	23.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
03	25.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
04	28.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
05	29.5.09	Jarmo Riipinen	Luku 1 täydennyksiä
06	31.5.09	Jarmo Riipinen	Luku 2 tekstin kirjoitus
07	01.6.09	Jarmo Riipinen	Luku 2 tekstin kirjoitus
08	02.6.09	Jarmo Riipinen	Marjukka Saarijärven muokkaustarpeet mukaan
09	02.06.09	Mikko Saarinen	Stilistisiä muutoksia
10	08.06.09	Jarmo Riipinen	Sovitut lisäykset lukuun 1

SISÄLLYSLUETTELO

1.	ETÄPALVELUPROJEKTIN ASETTAMINEN JA TAVOITTEET	3
2.	SUORITETUN MARKKINAKARTOITUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	5
3.	TOIMITTAJATAPAAMISET JA HAASTATTELUT	6
4.	ETÄNEUVOTTELUPALVELUIDEN TOIMITTAJIEN ROOLIT	7
5.	VIDEONEUVOTTELULAITEMARKKINOIDEN TAUSTAT	9
6.	VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA MARKKINAOSUUDET	11
	<i>Videra Oy</i>	<i>11</i>
	<i>Tandberg Oy</i>	<i>13</i>
	<i>Muut toimittajat</i>	<i>14</i>
7.	VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN JÄLLEENMYYYJÄT JA PALVELUINTEGRAATTORIT	15
	<i>Elisa Oyj</i>	<i>15</i>
	<i>Muut teleoperaattoripohjaiset videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja palveluintegraattorit</i>	<i>16</i>
	<i>Etätulkkihanke</i>	<i>16</i>
8.	TYÖASEMA- JA OHJELMISTOPOHJAISTEN JÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA PALVELUINTEGRAATTORIT	17
9.	VALTION UUDET TUOTTAVUUDEN KASVATTAMISEN LINJAUKSET	20



1. ETÄPALVELUPROJEKTIN ASETTAMINEN JA TAVOITTEET

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Timo Kietäväisen 15.10.2007 selvitysmieheksi selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia 30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministeriö on asettanut ko. hankkeen johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toimii paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Valmisteluryhmän alaisuuteen on asetettu kuusi alatyöryhmää, joista yksi on yhteispalvelun etäpalveluprojekti.

Etäpalvelua voidaan toteuttaa erilaisten teknisten välineiden, kuten videoneuvottelutekniikan, tietokoneiden, erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien avulla. Järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia, kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako. Etäpalvelulla tarkoitetaan kaikkea vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynnetään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta.

Erityisen tärkeää julkishallinnon läpileikkaavan sähköisen palvelutoiminnan joustavan etenemisen ja nopean läpimenon turvaamiseksi, on järjestelmien avoimuus ja yhteen toimivuuden edistäminen. Sen enempää kuntien kuin valtion organisaatioiden piiriin ei saa päästä syntymään suljettuja organisaatioiden sisäisiä ympäristöjä, jotka saavat perusteensa organisaation tarpeesta suojautua ulkopuolisilta tietoturvauhilta tai saada oman suljetun palveluverkon kautta palvelullisesti korkeatasoinen ja tasalaatuinen ympäristö. Tällaisissa ympäristöissä on pääsääntöisesti aina yhdyskäytävät (Gateway) julkisiin palveluverkkoihin ja sitä kautta niihin pitäisi päästä niin ulkopuolelta sisään, kuin sisältä ulkopuolelle. Näiden organisaatioiden välisten pullonkaulojen tunnistaminen ja ratkaisujen hakeminen joustavien organisaatioiden välisen sähköisten palveluiden mahdollistamiseksi on ensiarvoisen tärkeää, oli kyseessä sitten videoneuvottelu ympäristöt, verkkoneuvottelu ympäristöt tai muut palveluympäristöt.

Toinen avoimuuteen kuuluva keskeinen peruspilari on standardit (H323, SIP jne.). Ilman standardeja syntyy laitetoimittajakohtaisia suljettuja ratkaisuja ja tämä taas johtaa monopolistisiin ympäristöihin. Siksi kaikkien julkishallinnon sähköisiin palveluihin liitettävien järjestelmien, ohjelmistojen ja laitteiden tulee noudattaa yhteisesti sovittavia standardikäytäntöjä.

Kolmas avoimuuteen kuuluva peruspilari on palvelutoimittajariippumattomuus ja hyvä kilpailutusympäristö.. Uusia innovatiivisia palvelu- ja laiteratkaisuja kehittäneiden yritysten on saatava mahdollisuus saada ratkaisunsa kaupaksi julkishallintoon. Kun viestintäteknologia kehittyy nopeasti, ja uusia palveluratkaisuja syntyy perässä, niin se johtaa aina vain uusien standardien syntyyn. Oleellisen tärkeää koko julkishallinnon sähköisten palveluiden syntymiselle on, että uusia standardeja koskevat vaatimusmäärittelyt tulee olla niin kuntien kuin valtion organisaatioissa tiedossa, hallussa, organisaatioiden tulee vaihtaa niistä tietoa jat-



kuvasti keskenään ja koko julkishallinnon tulee pitäytyä samoihin standardoituihin ratkaisuihin. Näin saadaan syntymään monitoimittajaympäristöjä, joissa palvelut välittyvät saumattomasti asiakkaalta viranomaiselle ja viranomaiselta asiakkaalle. Parhaat teknologiatoimittajat tarjoavat kokonaisuuteen palvelunsa ja teknologiatoimittajien välillä vallitsee aito kilpailutilanne.

Etäpalvelutyöryhmä on markkinakartoitusta tehdessään hyödyntänyt julkisen hallinnon suositusta JHS 168 videoneuvottelun käytöstä julkisessa hallinnossa ja kerännyt viranomaisten kokemuksia etäyhteyden käytöstä. Erityisesti markkinakartoituksessa ja pilottipaikkakuntia hahmoteltaessa ja esivalintaa suoritettaessa on huomioitu asiakaspalvelukeskus (ASPA) – hanke ja muut KuntaIT:n etäpalveluihin liittyvät hankkeet.

Etäpalveluprojektin pilotointi voidaan suorittaa syksyllä 2009 käyttämällä pääsääntöisesti valtionhallinnon piirissä jo olemassa olevia laitteita sekä tietoliikennejärjestelmiä. Tällöin huomio voidaan keskittää kokemusten keräämiseen toteutettavista konkreettisista palveluista.

Yhteispalvelupisteiden ja valtionhallinnon organisaatioiden palvelutuottajakokonaisuuksia suunniteltaessa, etäpalvelut työryhmä on huomionnut valtionhallinnon piirissä tapahtuvat kommunikaatiojärjestelmien uudistamisprosessit ja niitä tarkastellaan osittain myös tässä dokumentissa niiltä osin kuin niillä on suora vaikutus yhteispalveluiden jatkokehittämiseen myöhempinä vuosina.



2. SUORITETUN MARKKINAKARTOITUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Markkinakartoituksen tavoitteena on ollut selvittää tällä hetkellä Suomesta löytyvät etäpalveluratkaisut, jotka noudattavat avoimia standardeja, JHS – suosituksia ja täyttävät korkeat laatuvaatimukset.

Etäpalvelulla tarkoitetaan kaikkea vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynnetään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta. Kysymyksillä selvitettiin mm. etäpalvelun käytön edellytyksiä ja rajoituksia mm. tietosuojaa, tunnistamista, salassapitoa, yhteentoimivuutta, erityisryhmien tarpeita, tiloja, ja tietoliikenneyhteyksiä.

Tämä dokumentti toimii yhteenvedona tehdystä markkinakartoituksesta. Sen taustalla on kuitenkin täsmällisempää lisämateriaalia haastatelluista yrityksistä ja niiden strategioista koskien yrityksen etäneuvottelupalveluita. Haastateltujen yritysten osalta tämän selvityksen tiedot saatiin siten, että kullekin yritykselle, jonne työryhmä teki vierailukäynnin, lähetettiin etukäteen kysymyslomakkeisto. Vastausten läpikäynti oli osa vierailukäyntien ohjelmaa.

Vaikka videoneuvotteluratkaisut ja kuvapuhelimet olivat keskeisesti esillä, toimittajilta haettiin tietoa myös muista teknisistä ratkaisuista, kuten videoneuvottelun ja tietokoneiden erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien yhdistelmistä. Em. järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia, kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako.

Toimittajaselvittelytyössä hyödynnettiin julkisen hallinnon suositusta JHS 168 videoneuvottelun käytöstä julkisessa hallinnossa ja viranomaisten kokemuksia etäyhteyden käytöstä. Erityisesti työssä huomioitiin asiakaspalvelukeskus (ASPA)-hankkeen kautta mahdollisesti eteen tulevia tarpeita, luonnollisesti myös muut KuntaIT:n etäpalveluihin liittyvät yksittäiset hankkeet. ASPA on ollut voimakkaasti esillä pilottikohteiden valinnan vaihtoehtoisissa.



3. TOIMITTAJATAPAAMISET JA HAASTATTELUT

Toimittajahaastattelut toteutettiin yhdessä työryhmän jäsenten kanssa 5. - 6.5 yhteensä 5 toimittajan luona. Haastattelun kohteiksi pyrittiin löytämään erityyppisiä toimittajia, joista Videra edustaa videoneuvottelulaitteiden sekä lopputoimittajaa, järjestelmäintegraattoria, kokonaispalvelutuottajaa, että laitemaahantuojaa. Tandberg taas edustaa laitemaahantuojaa, jonka järjestelmiä muut haastateltavat Videraa lukuun ottamatta toimittavat osana omia kokonaispakettejaan. Cisco Systems edustaa puolestaan järjestelmäintegraattoria, jolla on useita jälleenmyyntikanavia.

5.5.2009

- Videra *Pekka Haataja*
- IBM, *Tomas Mäki*
- Cisco Systems, *Tommi Saxelin / Patric Gordin*

6.5.2009

- Tandberg, *Janne Suominen*
- Elisa Mika *Railosalo*

Lisäksi teknologiakonsultti on ollut yhteydessä ja/tai tavannut myös muita potentiaalisia alan toimijoita:

- TeliaSonera, *Juha Ruonankoski*
- TDC, *Kenneth Grönroos*
- HP, *Mari Erma*
- Cygate, *Arto Liukkonen*
- VTC, *Jari Sikanen*
- Neukkari Oy, *Mika Mäkelä*
- Microsoft, *Ari Auvinen*

Osalta näistä on pyydetty myös kirjallisesti laajemmat yritys- ja palvelutiedot, jotka ovat tarvittaessa saatavissa.

4. ETÄNEUVOTTELUPALVELUIDEN TOIMITTAJIEN ROOLIT

Yhteispalveluhankkeen etäpalveluryhmä on hyvin monitahoisten kommunikaatiovaihtoehtojen äärellä. Etäneuvotteluteknologiat ovat nopeassa kehitysvaiheessa ja erilaisia toisensa kanssa läheistä sukua olevia ratkaisuja on useita kehitteillä ja valmiina.

Markkinoilta löytyy kaksi palveluiden tulokulmaa:

- Perinteinen, jo 1980-luvulta saakka kehittynyt, videoneuvottelujärjestelmien ympärille syntynyt palvelutarjonta on tällä hetkellä vallitseva markkinoilla ja erityisesti julkishallinnossa. Se on tarkoittanut ja tarkoittaa pääsääntöisesti neuvotteluhuoneratkaisuja, joissa yleensä monella paikkakunnalla Suomessa tai globaalisti toimiva konserni käyttää laitteita eri yksiköiden välisiin sisäisiin neuvotteluihin. Konsepti on runsaassa 20 vuodessa varioitunut nykyisiin HD (teräväpiirto) – tasoihin huippulaatuisiin "Telepresence" -studioihin, mutta toisaalta myös alapäästään pieniin pöytäratkaisuihin ja aina työasemiin kiinnitettäviin kameravarusteisiin.



Kuva 1: Telepresence (T3) studio, Cisco Systems

- Yleisesti voidaan todeta, että laajimman palvelutason ja korkeimman laatutason (T3) Telepresence-järjestelmät ovat kalliita, joten niiden käyttö rajoittunee julkishallinnossa tärkeimpien valtiollisten tapahtumien ja tahojen erikoiskäyttöön, kuten EU-yhteyksiin.
- Julkishallinto on perinteisesti hankkinut neuvotteluhuoneratkaisuihin videoneuvottelulaitteita. Ne ovat edustaneet edullisempia keskitason järjestelmiä ja niiden käyttö on pääsääntöisesti ollut hallinnonalan sisäistä yhteydenpitoa. Palvelutoimintaa, joka olisi suunniteltu perustuvaksi videoneuvottelulaitteiden käytölle, ei ole löytynyt.
- Työasemien hyödyntämiseen perustuva palveluiden kehitys, yleisnimellä Unified Communications, on nopeassa laajentumisvaiheessa ja tavoitteena on tehdä jokaisesta työasemasta aktiivinen ja reaaliaikaisen tavoitettavuuden työväline. Tämän ajatellaan tehostavan organisaatioiden sisäistä toimintaa, mikä tarkoittaa konserneissa koko perinteisen neuvottelukäy-

tännön muuttamista. Tästä eteenpäin monipuolisia työryhmäneuvotteluja voidaan käydä kukin omasta työpisteestä tai etätyöpisteestä käsin. Työpis-
teessä on nykyisen sähköpostin, kalenterin ja pöytäpuhelimien lisäksi mo-
nipuoliset muut kommunikaatiovälineet käytettävissä kuten pikaviestintä,
verkkoneuvottelut tarkoittaen kuvapuhelinpalveluita (videokuva ikkunoitu-
na näytöllä ja työasema IP- puhelimenä). Tehokkuutta lisäävät myös reaai-
aikaiset neuvotteluihin tarvittavien henkilöiden läsnäolo- ja tavoitetta-
vuustiedot.



Kuva 2: Esimerkkinä Microsoft Unified Communications, Microsystems

Tällä alueella vahvoja toimittajia ovat perinteiset globaalit tietokone- ja tietojär-
jestelmätoimittajat, jotka integroivat videokuvan siirron lisäosaksi erilaisia sovel-
luspalvelukokonaisuuksia ja niihin liittyviä palvelin-, tietoverkkokomponentti-,
yms. pohjaisia kokonaisuuksia ml. Contact Center- ja puheensiirtoratkaisut
(VoIP). Unified Communications palvelukehittäjiä ja toimittajia ovat mm. IBM Lo-
tus kokonaisuudellaan ja Cisco Systems WebEx - palveluillaan.



5. VIDEONEUVOTTELULAITEMARKKINOIDEN TAUSTAT

Videoneuvottelutekniikka saapui Suomeen teleoperaattorien hakiessa 1980 -luvun puolenvälin jälkeen uusia liiketoimintatapoja. Uusi puhelinverkkojen kautta välitettävä piirikytkentäinen videoneuvottelutekniikka näytti erittäin lupaavalta innovaatiolta, jolta odotettiin nopeaa myynnillistä läpimurtoa markkinoille. Sitä ei kuitenkaan ikinä tapahtunut, koska laitteistot olivat liian kalliita ja yhteydet perustuivat digitaalisten puhelinyhteyksien käyttöön, siis käytettiin kaukopuheluita tai ulkomaanpuheluita. Piirikytkentäisellä yhteydellä päästiin heti varsin hyvään kuvan latuun, mutta yhteyden hinnat olivat sellaiset, että markkina lähti hyvin hitaasti liikkeelle. Aluksi suuret konsernit, joilla oli paljon kahden paikkakunnan välistä matkustustarvetta, kuten Nokialla Espoon ja Oulun välillä, hankkivat kahden paikkakunnan tarpeisiin laitteet ja kiinteät PCM- yhteydet. Nämä laajenivat puhelinvaihteverkkojen myötä monipisteisiksi ja edelleen konsernit hyödynsivät videoneuvottelua neuvotteluhuoneiden välisessä kommunikaatiossa. Jo 90 -luvulla erilaiset neuvottelun tukipalvelut, kuten dokumenttikamerat tulivat mukaan palvelukonsepteihin. Valitettavasti vain useamman yhtäaikaisen puhelun aikaveloitukseen perustuvat videoneuvottelupalvelut eivät edelleenkään löytäneet markkinoita. Selkeästi yritysten neuvottelujen rationalisoitumisen lisäksi, nopeasti havaittiin sekä videoneuvottelun käyttö opetustoiminnassa, että terveydenhoidossa erittäin lupaavaksi ja ilmiselviä hyötyjä tuottavaksi. Laajamuotoinen videoneuvottelupalveluiden hyödyntäminen kummallakin sektorilla on antanut odottaa itseään näihin päiviin saakka

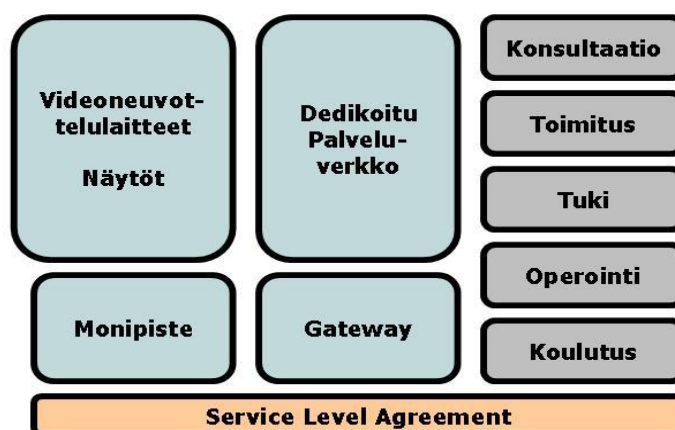
Internet ja pakettikytkentäiset datasiirtoverkot muuttivat videoneuvotteluliiketoiminnan 2000 -luvun taitteessa. Kun monopoliside puheluiden veloitukseen perustuvaan teleoperaattoriliiketoimintaan katkesi, markkinoille alkoi tulla uutta yritystoimintaa. Suomeen syntyi useita videoneuvotteluyrityksiä. Teleoperaattorit puolestaan vetivät 2000 luvulla sen johtopäätöksen, että videoneuvottelulaitteiden myynti ei ole heidän ydinliiketoimintaansa ja myivät sen kokonaan pois, tai ulkoistivat sen löyhässä sidoksessa itseensä oleviin itsenäisiin yrityksiin. Liiketoiminnan painopiste oli alussa enemmän laitteiden ja siihen liittyvien palveluiden myyntiä, mutta videoneuvottelulaitteita voi myös jopa vuokrata joitain tilaisuuksia varten, vaikkapa konferensseja yms. Avoimen internetin yli tapahtunut videokuvan siirto kuitenkin kärsi alussa usein laatuongelmista, varsinkin ulkomaanyhteyksien osalta. Tästä johtuen näihin päiviin saakka itse videoneuvottelulaitteisiin on ollut saatavissa myös ISDN-yhteydet, joko vakiona tai lisäominaisuutena.

Vuoden 2005 jälkeen tilanne on nopeasti muuttunut. Tähän ovat vaikuttaneet monet asiat: ympäristötietoisuus on voimakkaasti kasvanut, Internet -pohjaiset verkkoteknologiat ovat kehittyneet nopeasti, myös Internet -verkoista saa taatua kaistaa yritysverkkoihin, salausteknologiat ovat voimakkaasti kehittyneet, verkossa tapahtuvia priorisointeja QoS voidaan tehokkaasti toteuttaa ja itse videoneuvottelulaitteilla saavutetaan jo High Definition (HD) tasoinen kuvansiirto. Myös palvelut itsessään ovat voimakkaasti kehittyneet. Yritysten kilpailukyyn kasvattamiseksi on alettu tosissaan hakemaan säästöjä ja tehokkuutta henkilöstön matkustusajankäytön vähenemisestä ja vuosi 2009 on kansainvälisen laman

vuoksi entisestään saanut katseet matkustuskustannusten säästämiseen poistamalla ”turha” matkustus.

Suomessa videoneuvottelulaitteistojen toimittajatilanne on tällä hetkellä siten erikoinen, että kaksi laitemerkkiä – amerikkalainen Polycom ja amerikkalais-norjalainen Tandberg – hallitsevat markkinoita.

Näiden toimittajien ratkaisuissa käytetään perinteisiä videoneuvottelulaitteita päätelaitteina ja niihin liitetään verkkoratkaisut, joiden kautta aina kunkin hallinnonalan laitteet liittyvät sisäisiksi omaa hallinnonalaan palveleviksi kokonaisuudeksi. Parhaiten Suomessa ovat menestyneet kokonaispalveluratkaisut, joissa kaikki em. kokonaisuuteen liittyvät palvelut asennuksesta verkkoihin ja niiden ylläpitoon ostetaan palveluina.



Kuva 3: Tyypillinen valtionhallinnon hankkima palvelukokonaisuus

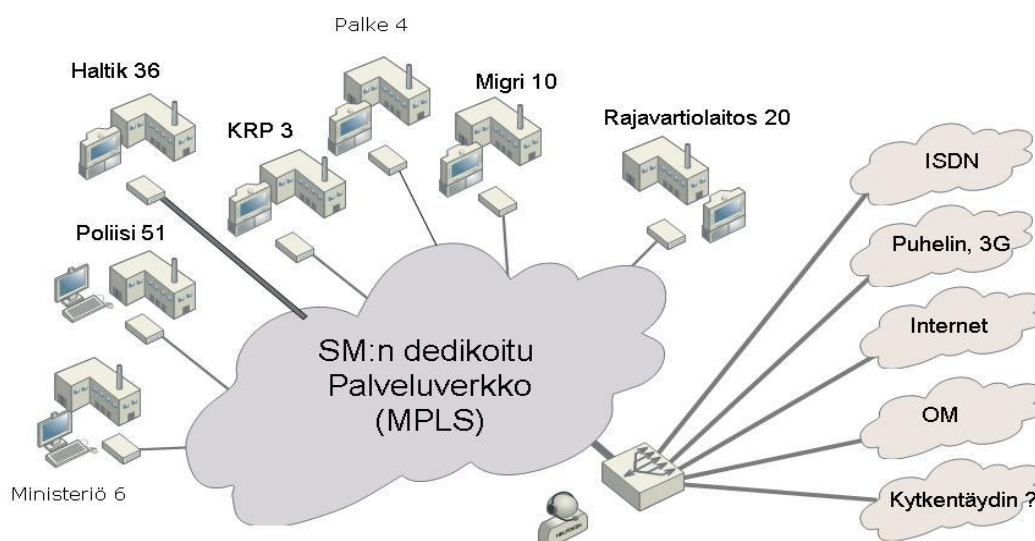
Kokonaispalvelulliset ratkaisut ovat merkinneet myös suljettuja verkkoratkaisuja, joissa videoneuvottelujen sisäinen laatu on palveluverkon sisällä erinomainen, mutta verkosta ulospääsy, tai yhteydenotto jostain verkon ulkopuolisesta kohteesta verkon johonkin videoneuvottelulaitteeseen ei välttämättä ole onnistunut ilman erillisiä toimenpiteitä palvelutoimittajan palveluluiden hallinnassa.

6. VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA MARKKINAOSUUDET

Videra Oy

Polycom -laitteita Suomessa edustaa yksinoikeudella Videra Oy. Se on samalla kertaa sekä laitemaahantuoja, että loppuasiakastoimittaja. Se ei myöskään ole pelkkä laitetoimittaja vaan kokonaispalvelutoimittaja. Videra ilmoittaa, että sillä on Suomessa toimistot Espoossa, Kuopiossa ja Oulussa, sekä OnSite- tuki yli 50 paikkakunnalla. Vaativimmat järjestelmätoimitukset Videra tekee itse.

Videra Oy on suomalainen Oulusta lähtöisin oleva, yksinomaan tälle liiketoimintalueelle keskittynyt yritys. Sen ostama Xenex Oy aloitti videoneuvottelutarjonnan jo 1993. Sillä itsellään on ollut 1990- luvulla tuote- ja palvelukehitystä tällä alalla, mutta sen siirtyminen palveluliiketoimintaan ja Virtual Office – palveluiden tuotteistukseen vuonna 2003, on sen julkishallintomenestyksen eräitä selittäviä tekijöitä. Yritys ilmoittaa, että palveluiden osuus suhteessa järjestelmätoimituksiin on 70/30.



Kuva 4: Kokonaisuus palveluna konsepti

Kuvassa 5 on yksinkertaistettuna valtionhallinnossa tyypillinen tilanne, jossa asiakas on hankkinut avaimet käteen -periaatteella kaiken tarvitsemansa, itse laitteista hallinnonalan sisäiseen verkkoon ja siitä lähteviin ulkoisiin yhteyksiin ja kaikkiin tukipalveluihin.



Videran toimitukset valtionhallinnossa

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ (187)

- Ministeriö (5)
- TE-Keskukset (23)
- Työ- ja elinkeinotoimistot (131)
- Tekes (15)
- Työvoimaopisto (1)
- Keksintösäätiö (1)
- VTT (11)

OIKEUSMINISTERIÖ (122)

- Ministeriö (5)
- Kriminaalihuoltolaitos (28)
- Vankeinhoitolaitos (48)
- Rikosseuraamusvirasto (5)
- Käräjäoikeudet (24)
- Syyttävä (8)
- Hallinto-oikeudet (4)

SISÄASIAINMINISTERIÖ (135)

- Ministeriö (6)
- Haltik (36)
- Poliisi (51)
- KRP (3)
- Rajavartiolaitos (20)
- Migri (10)
- Häätäkeskuslaitos (2)
- Palke (4)
- Poliisin tekniikkakeskus (2)
- Arpajais- ja asehallintayksikkö (1)

LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIÖ

- Ministeriö (1)
- Tiehallinto (38)
- Merenkululaitos (5)
- Ilmatieteen laitos (7)
- Viestintävirasto (1)

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

- Lääninhallitukset (12)
- Tilastokeskus (6)
- Väestörekisterikeskus (5)
- Verohallinto (?)

MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖ

- Ministeriö (2)
- TIKE (2)
- RKTL (7)
- Evira (8)



- Mavi (7)
- Metla (4)

OPETUSMINISTERIÖ

- Ministeriö (1)
- Yliopistot (35)
- Ammattikorkeakoulut (18)
- Lukiot (220)
- CSC (1)

Muut

- Valtioneuvoston kanslia (2)
- Kansaneläkelaitos (66)
- SYKE (10)
- Puolustusvoimat (25)
- STM (+50)
- Yleisradio (13)
- Finnvera (11)
- Senaatti-kiinteistöt (13)

Tandberg Oy

Tandberg on globaali visuaalisen kommunikaatioratkaisujen toimittaja. Yhtiöllä on pääkonttorit New Yorkissa ja Oslolla. Tandberg suunnittelee, kehittää ja markkinoi laitteita ja ohjelmistoja videolle, äänelle ja datalle. Tandberg toimii yli 90 maassa. Suomessa toimintaa on ollut vuodesta 2002. Tandberg on listautunut Oslon Pörssiin. Tandbergin markkinaosuus on oman ilmoituksensa mukaan 80% Pohjoismaissa, 49% Euroopan markkinoilla ja 42% maailmanlaajuisilla markkinoilla.

Tandberg toimii Suomessa teknologiatoimittajan roolissa (Vendor). Asiakasratkaisut ja palvelut toimitetaan asiakkaille aina palveluntarjoajan kautta (Tandberg Kumppani). Vahvan pohjoismaisen ja lokaalin organisaation kautta Tandberg uskoo pystyvänsä tuomaan lisäarvoa ja jatkuvuutta asiakasprojekteihin Suomessa.

Videoneuvottelupalveluja perustuen Tandbergin teknologiaan on tarjottu Suomessa vuodesta 2002 alkaen. Videoneuvotteluratkaisujen osuus on 100 % Tandbergin liikevaihdosta. Tandbergin kumppanien liikevaihdosta videoneuvottelupalvelujen osuus vaihtelee 10 % - 90 % välillä.

Tandbergin tavoitteena on säilyttää markkinajohtajuus Suomessa ja kasvaa markkinoita nopeammin. Painopistealueet ovat jakelukanavakehitys sekä Julkishallinto, finanssi- ja teollisuustoimialan asiakkuudet. Lisäksi yleisenä tavoitteena on edistää videoteknologian käyttöä Suomessa.

Tandbergilla työskentelee noin 500 henkilöä Pohjoismaissa ja 10 henkilöä Suomessa. Tandbergin kumppaneilla henkilökunnan määrä videoneuvottelupalveluissa vaihtelee, suurimmalla kumppanilla ko. henkilömäärä on 60 henkilöä.



Tandbergin osuus julkishallinnossa on tällä hetkellä vielä varsin rajallinen, asiakkaita ovat mm. Eduskunta, Ympäristöministeriö, Ulkoministeriö, Puolustusvoimat, Tulli, Verohallinto, HUS, Pirkanmaan Sairaanhoidopiiri, TKK, Työterveyslaitos, Itella.

Tandberg on hyvin kiinnostunut tarjoamaan yhdessä kumppaniensa kanssa palvelut kokonaisratkaisuna yhteispalvelupisteille. Kumppaneikseen Tandberg mainitsee tässä yhteydessä HP, Fujitsu- Visual Conference Finland, TeliaSonera-Cygate ja Elisa.

Tandbergilla ei itsellään ole sopimusta Hanselin kanssa, vaan se toimii kumppaniensa puitesopimusten kautta.

Muut toimittajat

Maailmassa on useita muitakin laitemerkkejä, mutta niiden toimitukset Suomeen ovat olleet vähäisiä, mm. maailmalla valtava elektroniikan toimittaja Sony valmistaa laadukkaita HD- taseisia videoneuvottelujärjestelmiä, mutta niiden markkinaosuus Suomessa on pieni, eikä referenssitietoja Suomen osalta ole.

Neukkari Oy on alkanut tuoda maahan myös LifeSize merkkisiä HD taseisia videoneuvottelujärjestelmiä, mutta niiden markkinaosuus on vielä häviävän pieni.

Laitetoimitustilanne tulee oletettavasti muuttumaan, mikäli videoneuvottelun kysyntä alkaa kasvaa Suomessa.

Yleisenä havaintona voidaan todeta, että tasapainoinen, hyvin toimiva kilpailuympäristö vaatisi kuitenkin enemmän vaihtoehtoja.

7. VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN JÄLLEENMYYYJÄT JA PALVELUINTEGRAATTORIT

Videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja palveluintegraattorit eivät ole millään tavalla yhtenäinen ryhmä, vaan joukosta löytyy aitoja pieniä Tandbergin ja muiden laitemerkkien jälleenmyyjä. Näiden merkitys valtionhallinnossa on marginaalinen, kun kyseessä ovat valtionhallinnon valtakunnalliset suuret palveluteutukset. Kuntasektorilla tilanne voi olla toinen, mikäli kyseessä on kunnan omalle elinkeinopolitiikalle tärkeä paikallinen toimittaja. Toisaalta myös Videra Oy on kasvanut pienestä ”nyrkkipajasta” nykyiseen asemaansa. Vastaavanlainen ”alkutaipaleen” toimija on Vantaan Technopoliksessa toimiva Visual Conference Group Oy (VCG), jonka liikeidea, tavoitteet ja strateginen palveluportfolio muistuttavat paljon Videran toimintaa. Yrityksen myymät järjestelmät tulevat Tandbergilta. Teleoperaattorit pystyvät integroimaan videoneuvottelupalvelukokonaisuuteensa Contact Center palvelut, jotka yhdessä työasemapohjaisten yhteistyövälineiden kanssa voivat tuottaa tehokkaan kilpailuedun, jos ne tuotteistetaan hyvin.

Elisa Oyj

Suomessa toimivat teleoperaattorit, varsinkin Elisa, ovat palaamassa markkinoille ymmärrettyään, että videoneuvottelu on paljon muuta kuin pelkkää päätelaitekauppaa. Elisa ilmoittaa, että se on nostanut tämän liiketoiminta-alueen yhdeksi pääfokusalueeksi ja näkee itsensä kokonaistoimittajaksi ja palveluintegraattoriksi seuraavan määrittelyn mukaisesti:

- ICT – palvelutarjoaja (yhtiöjärjestyksen laajennus toimialana)
- asiakaspalveluratkaisut + kanssakäymisratkaisut

Elisa ilmoittaa strategisen tavoitteensa olevan 2009 – 2015

- Markkinajohtaja visuaalisen kommunikoinnin ja asiakaspalveluratkaisujen osalta (pidämme markkinajohtajuuden myös jatkossa kehittämällä voimakkaasti palvelutarjontaa edelleen)

Elisa pitää seuraavia kumppaneita tärkeimpinä itselleen

- Microsoft, Cisco WebEx, Cisco, Tandberg, Empower

Elisa ilmoittaa olevansa myös kykenevä ja halukas ottamaan kokonaispalveluna vastuulleen koko julkishallinnon yhteispalveluiden edellyttämät kokonaispalvelut

- Tilat,
- Tietoliikenne,
- HD -video,
- Mobiilipalvelut,
- Työryhmäsovellukset,
- Kanssakäyminen,
- Siltapalvelu,
- Asiakaspalveluratkaisu,
- 24 x 7 palvelu,



- Ulkoistamispalvelut
- jne.

Muut teleoperaattoripohjaiset videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja palveluintegraattorit

Siinä missä Elisa on ottanut ensimmäisenä videoneuvottelun omaan etäneuvottelu- ja tavoitettavuuskonseptiin erilaisine muine työvälineratkaisuineen, niin muut käyttävät vielä erillisiä yhtiöitä tähän. Finnet yhtiöt ja DNA Finland Oy ovat vasta heräämässä näiden markkinoiden olemassaoloon. TeliaSonera on keskittänyt videoneuvotteluratkaisujen toimitukset Cygate Oy:lle, TDC on taas keskittänyt TimeMill Oy:lle.

On oletettavaa, että teleoperaattorit tulevat nostamaan profiiliaan ja tavoitetasoaan palveluiden tarjoajina erityisesti suurissa valtionhallinnon kohteissa, koska niissä on mahdollisuus tietoliikenneverkkojen palveluiden monimuotoiseen hyödyntämiseen ja erilaisten kokonaispalveluiden toteuttamiseen. Ne pystyvät myös integroimaan halutessaan mobiilipalvelut osaksi kokonaispalveluita.

Etätulkkihanke

Etätulkkihanke on tärkeä yhteistyöprojekti Etäpalvelut työryhmälle. Siksi siihen liittyvät tekniset yksityiskohdat ovat myös tärkeitä. Tulevista palvelupilottikohteista ainakin yhteen pyritään liittämään etätulkkipalvelu.

Valtakunnallista etätulkkihanketta rahoittaa STM, kunnat ja kuntayhtymät tavoitteenaan luoda palvelu, joka mahdollistaa eri kielten ja kommunikaation tulkkauksen paikasta riippumatta. Hanketta on hallinnoinut ETEVA kuntayhtymä Oy. Se yhdistää ensimmäisenä maailmassa

- Kuulo- ja puhevammaisten etätulkkauksen
- Pakolaisten ja maahanmuuttajien etätulkkauksen sekä
- Saamenkielisten etätulkkauksen

Teknologian kehittämisessä on ollut keskeisesti mukana sekä TeliaSoneran omistama Cygate Oy, että Tandberg.



8. TYÖASEMA- JA OHJELMISTOPOHJAISTEN JÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA PALVELUINTEGRAATTORIT

Tämä ryhmä toimittajia ovat perinteisiä tietotekniikkataloja, järjestelmätoimittajia, tietoverkkojen ja niiden päätelaitteiden toimittajia. Markkinakartoituksen yhteydessä tähän ryhmään kuuluvista yrityksistä tavattiin Cisco Systems ja IBM. Sen lisäksi konsultti vieraili Hewlett Packardilla (HP) ja Microsoftilla.

Kun puhutaan näistä palveluista, niin seuraavat määritelmät on hyvä nostaa esille:

Verkkokokouspalvelu

Verkkokokouspalvelun avulla työntekijä voi työasemallaan osallistua verkkokokoukseen tai esimerkiksi videoneuvottelukokoukseen, jakaa ja työstää yhdessä aineistoja muiden verkkokokoukseen osallistuvien kesken, viestiä puhumalla ja kirjoittamalla.

Pikaviestintäpalvelu

Keskustelua tekstimuodossa, kuten oltaisiin puheyhteydessä. Puheen sijasta viesti kirjoitetaan. Sanottava näkyy vastaajalle heti. Käyttö on nopeaa ja helppoa.

Läsnäolotieto / saavutettavuustieto

Läsnäolotieto tai saavutettavuustieto kertoo henkilön saavutettavuuden. Henkilö voi kertoa itse oman tilansa, esimerkiksi paikalla, poissa tai kokouksessa. Lisäksi saavutettavuustietoa voidaan kerätä muista lähteistä kuten sähköisestä kalenterista tai passiivisista järjestelmistä kuten kulunvalvonta.

Cisco Systems Finland Oy

Cisco on maailmalaajuinen tietoverkkojen laitteistoja valmistava yritys, jonka perusstrategia on olla tällä saralla maailman johtava toimittaja. Strategian toteutumiseksi sen on menestytävä samalla merkittävässä palvelujärjestelmissä ja niihin liittyvissä laitteissa.

Ciscon teknologiastrategiassa on kolme painopistettä:

- Unified Communications & Collaboration
- Data Center & Virtualization
- VIDEO

Ciscolla on useita Unified Communications – toimituksia, joissa ovat mukana videoneuvottelumahdollisuudet. Näistä merkittävimmät julkishallinnossa ovat:

- Sisäasiainministeriö,
- Oikeusministeriö,



- Kotkan kaupunki,

Kun Cisco puhuu em. yhteydessä Unified Communications – toimituksista, niin se tarkoittaa samalla perinteiset puhelinvaihteet korvaavia järjestelmiä, joissa puheensiirto on muuttunut IP- pohjaiseksi ja puhelimet muuttuneet VoIP- puhelimiksi. Koko yrityksen viestintäratkaisu on silloin työasemineen ja Wlan-tukiasemineen yms. samassa tietoverkossa. Tällaiseen "Unified" – rakenteeseen Cisco pystyy helposti liittämään myös Collaboration työkalunsa, mm. WebExin ja Auto-Collaborate eli sisällön jako tietokoneelta (VGA) tai dokumenttikameralta (HDMI)

Cisco ilmoittaa olevansa teknologiatoimittaja, joka toimii kumppaneiden kautta.

- Ciscon jälleenmyyjistä Fujitsu ja Palnet ovat Hansel- puitesopimustoimittajia.
- Muita Cisco-kumppaneita ovat HP, IBM, Elisa, TeliaSonera, Cygate, Santa Monica Networks, Atea, jne.

Cisco on toimittanut IP- pohjaista videoneuvotteluteknologiaa 2000-luvun alusta ja sen TelePresence – etäneuvottelutuotteet tulivat markkinoille loppuvuodesta 2006 ja niistä järeintä T3 järjestelmää Ciscon jälleenmyyjät esittelevät mielellään.

IBM

IBM on joiltain osin myös kilpailija Ciscolle, silloin kun on kyseessä Collaboration tyyppiset Ciscon WebEX sovellukset, muuten IBM toimii mielellään nimenomaan palveluintegraattorin roolissa käyttäen mm. Ciscon Unified Communications komponentteja.

Työpöytäratkaisuksi IBM tarjoaa omia ratkaisujaan:

- Sametime
- Lotus Notes/Domino + (Quickr ja Connections)
- Lotus Symphony

IBM ilmoittaa, että sen em. työasemaratkaisut toimivat myös yhdessä videoneuvottelujärjestelmien kanssa kuten Cisco, Tandberg, Polycom ja Radvision. Tässä yhteydessä IBM mainitsi myös Videran kumppanisopimuksen omaavana yhteistyökumppanina.

Sametimen pikaviestit ja läsnäolotiedot voidaan liittää saadun tiedon mukaan mm. Genesysen Contact Center ohjelmistojen kanssa yhteen toimiviksi.

IBM korostaa ohjelmistokomponenttiensa joustavaa liitettävyyttä muihin standardit täyttäviin järjestelmiin



HP

Hewlett Pacard muistuttaa toiminnaltaan tässä viitekehyksessä IBM:ää, mutta siellä korostuu halu ja kyky konsultatiiviseen kokonaistoimitukseen ja HP on esittänyt työryhmän konsultille omia ratkaisujaan kokonaistoimitusratkaisuksi.

HP voi olla yksi potentiaalisista pilottitoimittajista.

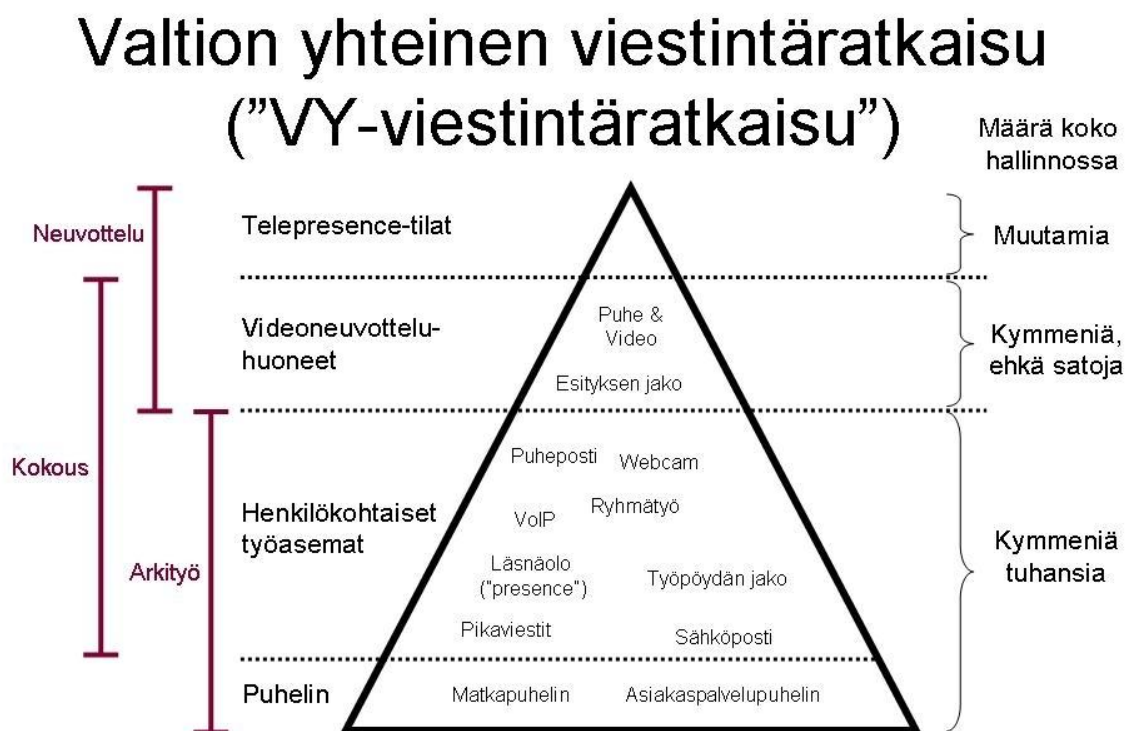
9. VALTION UUDET TUOTTAVUUDEN KASVATTAMISEN LINJAUKSET

Yhteispalvelun etäpalveluprojektin työssä tullaan ottamaan huomioon tulevat valtionhallinnon tuottavuuden nostamiseen ja matkustuskustannusten vähentämiseen liittyvät tietoverkkoihin ja päätelaitteisiin liittyvät strategiset ratkaisut. Niitä koskeva valmistelutyö etenee sekä valtiovarainministeriössä ValtIT yksikössä, että uudessa Valtion IT- palvelukeskuksessa. Yhteispalveluhankkeen etäpalvelut työryhmä tekee läheistä yhteistyötä tämän hankkeen kanssa.

Kustannussäästötavoitteen näkökulma on se, että matkustaminen yksiköiden välillä ja ylipäätään vähenee voimakkaasti ja näin säästetään vuoteen 2013 mennessä 20 % matkakustannuksista. Sen toteutuksessa hyödynnetään olemassa olevia ja hankittavia uusia videoneuvottelujärjestelmiä.

Valtionhallinnon yksiköissä tuottavuuden nostamiseen tähtäävä perusratkaisu tulee olemaan henkilökohtaisten työasemiin hankittavien uusien ominaisuuksien kasvattaminen. Erityisesti pitemmällä aikavälillä valtionhallinnon yleiset ratkaisut vaikuttavat siihen, millaisia yhteyskäytäntöjä ja palvelurakenteita voidaan toteuttaa yhteispalvelupisteissä.

Seuraavassa on perushahmotelma valtion tulevista ratkaisuista yleisellä tasolla:



Kuva 5: Valtion yhteisen viestintäratkaisun palvelullisia ratkaisuja



Huomioitavaa tässä on yhteispalveluratkaisujen kehittämisen ja pilotoinnin suhteen vuonna 2009, että valtionhallinnon yhteispalvelupisteisiin pilotoinnin aikana palveluita tuottavat organisaatiot hakevat aktiivisesti uudenlaisia tapoja tehostaa organisaatioidensa sisäistä tehokkuutta.

Kuvan 5 viesti on, että myös perinteisiä tapoja pitää kokouksia tullaan kehittämään tehokkaammiksi. Hallinnon kokouskäytäntö muuttuu nykyisestä ennalta varattuihin kalentereihin ja erillisiin neuvotteluhuoneisiin perustuvasta kokouskäytännöstä dynaamiseksi omassa työpisteessä tapahtuvaksi pikakokouskäytännöksi, jota tukevat erilaiset läsnäolo-, tavoitettavuus-, ryhmätyö-, webcam-, puheposti, pikaviesti- ja Competence- työkalut. Organisaatioiden sisäiset toimintatavat tulevat muuttumaan oleellisesti ja yksityissektorin kokemukset viittaavat siihen, että organisaatioiden tehokkuus oleellisesti kasvaa, kun turhat byrokraattiset järjestelykuviot helpottuvat, oikeat ihmiset löytyvät tehokkaasti ja asiat saadaan hoidettua nopeasti.

Valtion yhtenäistetty viestintäviestintäratkaisu on määritelty seuraavasti:

Yhtenäistetty viestintä koostuu useista tuotteista ja palveluista, jotka muodostavat viestintäpalveluiden kokonaisuuden. Siihen kuuluvat mm. sähköposti, kalenteri, pikaviestintä, videoneuvottelu, verkkokokous ja saavutettavuustieto. Ne nivotaan saumattomaksi kokonaisuudeksi, jonka avulla saavutetaan parempaa tavoitettavuutta, vähennetään matkustamista, parannetaan tuottavuutta ja saavutetaan kustannussäästöjä.

Avainkysymyksiä tämän prosessin onnistumisen suhteen ovat:

- Kuinka nopeasti nämä työasemapuoleen liittyvät uudet hankintatarpeet saadaan toteutettua?
- Miten hallinnonalojen yli tapahtuvat asiantuntijakohtaamiset saadaan toimimaan?
- Kuinka suuria poikkihallinnollisia verkostoja saadaan synnytettyä käytännössä?
- Miten palveluprosesseja tullaan uudelleen organisoimaan?
- Miten parantunut tuottavuus saadaan kanavoitua kehittyneemmäksi ja paremmaksi asiakaspalveluksi?
- Ehkä suurin ja tärkein kysymys on, miten saadaan valtionhallinnossa toimivat ihmiset sisäistämään uudet mahdollisuudet positiivisesti ja muuttamaan nykyisiä toimintatapojaan.

Videoneuvottelun yleinen palvelukuvaus valtionhallinnossa

Videoneuvottelupalvelujen avulla kokoukseen voi osallistua videoneuvotteluominaisuuksilla varustetusta kokoustilasta. Kokouksen aikana esitysmateriaali on kaikkien osallistuvien nähtävissä. Kokoustilanteessa osallistujien näkemisellä ja tilanteen luonnollisen vuorovaikutuksen aikaansaamisella on kokouksen onnistumisen kannalta merkitystä.



Kuvan 5 linjauksissa videoneuvottelulaitteita käytetään lähinnä organisaatioiden sisäisiin kokouksiin ja erilaisiin neuvotteluihin. Kuvasta puuttuu kokonaan *asiakaspalveluiden kehittämisen näkökulma*, josta yhteispalveluhankkeen etäpalveluissa perimmiltään on kysymys. Neuvotteluun voi luonnollisesti kuulua myös asiakaspalvelua.

Vuoden 2009 aikaisissa pilottiratkaisuissa em. samana vuonna käynnistynyt valtionhallinnon sisäinen neuvottelujärjestelmien uusimisprosessi (unified communications) laiteuusimisineen ja niihin liittyvät tietoliikennejärjestelmien uudistamisprosessit (palvelu-/kytkentäydin ajattelu) mukaan lukien tulee ottaa luonnollisesti huomioon yhteispalveluiden kokonaisuusimisen yhteydessä ja erityisesti etäpalveluiden pilotoinnin yhteydessä.

Kunnissa videoneuvottelulaitteiden käyttö on ollut vähäisempää siitä luonnollisesta syystä, että etäisyydet kunnan sisällä ovat yleensä olleet varsin pieniä joten matka-aika kokoukseen ei ole ollut ongelma lukuun ottamatta tiettyjä harvaan asuttuja alueita.

Nyt kun kuntaliitoksia tehdään nopeutuvalla tahdilla, niin samalla on kasvanut myös tarve lyhentää siirtymisaikaa kokoukseen ja ylipäättään kehittää kokouskäytäntöjä ja valtionhallinnon tapaan organisaatioiden toiminnan tehokkuutta haetaan kehittyneistä uusista kokouskäytännöistä.

Kuntaliitoksiin liittyy myös pienten etäällä sijaitsevien kuntien halu pitää henkilökohtaisesti tarjotut palvelut entisissä kuntakeskuksissa. Tämä onnistuu parhaiten tuottamalla etänä osa palveluista uudesta kuntakeskuksesta. Riippuen erilaisista asiantuntijuuksista yhteen liittyneissä kunnissa, tämä ratkaisu mahdollistaa samalla toimintojen rationalisoinnin uuden suurkunnan sisällä. Tällöin voidaan esimerkiksi keskittää tiettyjä toimintoja ja palveluita yhteen pisteeseen, josta niitä jaetaan etänä kuntalaisille asiakaspalvelukeskustyyppisesti (ASPA) tai yhteispalvelupisteverkoston kautta



YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE Etäpalveluprojekti

Työpajayhteenenveto 14.5.2009



MUUTOSHISTORIA

Ver-sio	Päiväys	Laatija	Muutoksen kuvaus
01	18.5.09	Jarmo Riipinen	Ensimmäinen kuvaus työpajan sisällöstä
02	18.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
03	19.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
04	20.5.09	Jarmo Riipinen	Täydennyksiä
05	20.5.09	Marjukka Saarijärvi	Korjauksia luku 4 Työpajan tulosten jatko...
06	20.5.09	Jarmo Riipinen	Lisäys,
07	22.5.09	Susanna Hyvärinen	Tekstitäsmennyksiä, Salo case
08	26.5.09	Tarja Ranta	Tekstitäsmennyksiä TR 1 tuloksiin

SISÄLLYSLUETTELO

YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE.....	1
ETÄPALVELUPROJEKTI.....	1
1. YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPROJEKTIN TYÖPAJAN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	3
2. TYÖPAJAN YHTEENVETO	4
3. TYÖPAJAN TYÖRYHMIEN TULOKSET	5
4. TYÖPAJAN TULOSTEN JATKOKÄSITTELY	7
5. TYÖPAJAN OHJELMA.....	8
6. TYÖPAJAAN OSALLISTUNEET 14.5.2009.....	9
7. TYÖRYHMIEN VASTAUKSET RYHMITTÄIN	10



1. YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPROJEKTIN TYÖPAJAN TAR- KOITUS JA TAVOITTEET

Tilaisuus suunniteltiin asiointipalvelujen kehittämisestä ja palvelustrategioiden laatimisesta vastaaville henkilöille yhteispalvelussa mukana olevissa viranomaisissa, joita ovat Kela, työhallinto, verottaja, poliisi, kunnat, STM, VM, OM, Kuntaliitto ja Maahanmuuttovirasto.

Taustalla on selvitysmies Timo Kietäväisen raportti kesäkuulta 2008 julkisen asiakaspalvelumallin uudistamisesta, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämisestä. Se sisälsi ehdotuksen palveluiden antamisesta etäpalveluina uusinta tekniikkaa hyödyntäen. Tekniikkaan voidaan lukea varsinaiset videoneuvotteluratkaisut sekä työasemapohjaiset monipuoliset viestintä- ja ryhmätyöratkaisut. Molemmilla voidaan siirtää eri osapuolten välillä ääntä ja kuvaa sekä jakaa sovelluksia ja käsitellä asiakirjoja erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Teknologia-asiat ovat oma erikseen selvitettävä kokonaisuus etäpalveluprojektissa, mutta tärkein asia on kuitenkin yhteispalvelupisteiden ja viranomaisten välillä tapahtuvien konkreettisten etäpalvelumahdollisuuksien tunnistaminen, palveluiden sisältöjen määrittely, ja pilotteihin valittavien palveluiden valinta.

Etäpalvelu luo kokonaan uudenlaisen mahdollisuuden tuoda etänä, viranomaisen omasta toimipisteestä annettuna, asiantuntijatyötä, esimerkiksi neuvontaa, palvelutarpeen arviointia, hakemusten ja lupien käsittelyä asiakkaan luokse yhteispalvelupisteeseen. Todennäköisesti yhteispalvelupisteiden loppuasiakkaat, kuntalaiset, tutustuttuaan tähän uuteen tapaan saada palveluita etäpalveluina, tulevat ehdottamaan lisää juuri sellaisia palveluita, joiden käyttöarvo on heidän kannaltaan suuri. Näin toimien yhteispalveluille voi ennustaa menestystä markkinoilla.

Työpajan keskeisin tavoite oli saada niin kuntien edustajat yhteispalvelupisteiden keskeisinä toiminnan pyörittäjinä ja loppuasiakaspalveluista asiakkaille vastaavina, kuin valtion viranomaiset etäpalveluiden tuottajina yhdessä generoimaan konkreettisia yhteispalvelupisteiden aloitusvaiheen palveluita, mutta aivan erityisesti jo syksyn pilotoinnissa mahdollisimman toteuttamiskelpoisia palveluita.

Pilotoinnissa saatuja ja analysoituja kokemuksia hyödynnetään työryhmän ehdotuksia kirjoitettaessa, jotta myöhemmin varsinaisesti tuotantokäyttöön tulevasta järjestelmästä pystytään suunnittelemaan mahdollisimman toimiva, yhteensopiva, käyttöliittymältään asiakasystävällinen ja kustannustehokas. Sen päälle syntyvät varsinaiset palvelut viimekädessä loppuasiakkaiden tarpeiden pohjalta.



2. TYÖPAJAN YHTEENVETO

Projektin työsuunnitelman mukaan työpaja oli tarkoitus järjestää 6.5.2009, mutta sitä siirrettiin viikolla eteenpäin ajankohtaan 14.5.2009, koska näin saatiin tilaa aiemmin raportoituihin toimittajavierailuihin 5. ja 6.5.2009.

Työpaja pidettiin Helsingin Hakaniemen Paasitornin kokoustiloissa klo 9:30 ja 15:30 välisenä ajankohtana.

Ohjelmaan sisältyi avauspuheenvuoron linjausten lisäksi teknologinen katsaus pilotteihin soveltuvista potentiaalisista toimittajista ja markkinoilla olevista erilaisista palveluista, sekä valmistettiin paikallaolijoita tuleviin ryhmiin.

Seuraavaksi esiteltiin Suomen Kuntaliiton Salon alueellisten monipalvelupisteiden tukihanketta. Kuntaliiton tukihankkeen tavoitteena on tukea eri tavoin Salon kuntaliitoksen yhteydessä perustettujen monipalvelupisteiden toiminnan suunnittelua ja käynnistymistä. Osana tukihanketta Salon kaupungissa toteutetaan 27.5.2009 etäpalveludemo rakennusvalvonnassa. Demossa testataan kuinka asiakkaalle voidaan palvelupisteestä antaa asiantuntijapalvelua ns. asiakkaan varhaisessa yhteydenotossa rakennuslupa-asiassa etäteknikkaa hyödyntäen. Lopuksi esiteltiin toista oikeusministeriön hallinnonalalla tapahtuvaa toimintaa, jossa on onnistuneesti otettu käyttöön videoneuvottelupalvelut osassa oikeudenkäyntejä, mm. todistajien, asiantuntijoiden ja ulkomailla oleskelevien kuuleminen tuomioistuimissa, myös pakkokeinoasioissa SM:n kanssa tarkoittaen esimerkiksi videoneuvotteluteitse toteutettuja vangin kuulemisia. Hallinnonalalla hyödynnetään videoneuvottelupalveluita em. lisäksi mm. tulosneuvotteluissa pohjoisten tuomioistuinten kanssa, prosessikoulutuksessa, tiedotustilaisuuksissa.

Lounaan jälkeen käynnistettiin 3 ennalta suunniteltua työryhmää. Työryhmät käsitteivät kukin yhtä potentiaalista pilottikohdetta, työryhmä 1 Ylikiiminki, työryhmä 2 Jyväskylä, ja työryhmä 3 Karstula. Työryhmien kokoonpanot pyrittiin muodostamaan siten, että eri ryhmissä olisi mahdollisimman monipuolisesti eri puolilla hallintoa työskenteleviä henkilöitä, kuntien edustajat taas pääsivät suunnittelemaan kukin oman mahdollisen pilottikohteensa pilottipalveluita.

Työryhmät kävivät aluksi omissa ryhmissään palveluita koskevat keskustelut ja ideoinnit ja laittoivat ne esille papereille. Seuraavassa vaiheessa työryhmät kiersivät ryhmänä toisissa työryhmissä ja arvioivat toistensa palveluideoita. Kukin kiertävän työryhmän jäsen antoi toisten ryhmien palveluideoille paremmuus pisteet. Palattuaan kierroksen jälkeen omaan ryhmäänsä, ryhmän jäsenet kävivät vielä keskinäisen keskustelun omien ideoidensa saamista pisteistä ja arvioivat muiden ryhmien heille antamat lisä palveluideat ja lopuksi pisteyttivät vielä tämän kokonaisuuden. Tämän keskustelun jälkeen kunkin työryhmän puheenjohtaja esitteli oman ryhmänsä tulokset paremmuusjärjestyksessä.

Projektin päällikkö veti lopuksi päivän yhteen ja siinä yhteydessä sovittiin että kaikki esitetty materiaali lähetään osallistujille luottamuksellisesti käytettäväksi ja työpajan kirjallinen raportti lähetetään sen valmistuttua jäsenille tarkistettavaksi ja kommentteja varten.



3. TYÖPAJAN TYÖRYHMIEN TULOKSET

Työryhmien työ oli intensiivistä ja keskittyvää. Jokaisen työryhmän jokainen palveluidea otettiin ylös sellaisenaan ja kaikki ne on tallennettu mahdollista myöhempää käyttöä varten.

Seuraavassa on yhteenveto saaduista tuloksista ja se voi sisältää sellaista tulkintaa, joka väistämättä syntyy raporttien yhteenvetovaiheessa.

Selkein kaikkien työryhmien esille nostama palvelualue ovat yhteispalvelupisteiden kautta tarjottavat sosiaalipalvelut (1) niiden eri muodoissa.

- *TR Ylikiiminki* nosti ikääntyvän väestön palvelut tärkeimpinä SOTE palveluina, joissa omaehtoisen elämän tukeminen koettiin tärkeänä ja Kelan kuntoutuspalvelut (tarkoittanee osin etänä tapahtuvaa palvelutarpeen arviointia luottamuksellisella ja henkilökohtaista tapaamista muistuttavalla tavalla) nousivat tärkeinä esille.
- *TR Jyväskylä* esitti sen tärkeyden muodossa "peruspalveluiden saamiseen liittyvä neuvonta".
- *TR Karstulan* aineistossa sosiaalipalvelut saivat korkeimmat tärkeys pisteet kaikista työryhmistä.

Kun puhutaan sosiaalipalveluista työryhmät puhuvat sekä Kelan, että kunnan omista palveluista yhdessä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että pilottivaiheessa yhteispalvelupisteiden palveluiden Kelan palveluita on syytä pilotoida kaikissa pilottipisteissä.

Erityisryhmien palvelut (2) nostettiin myös tärkeänä esiin jokaisessa työryhmässä ja tässä viitekehyksessä nousi etätulkkaukset yhdeksi avainpalveluksi.

- *TR Ylikiiminki* nosti sen osana Kelan palveluita tarkoittaen niin puhuttuja kielä, viittomakieltä, kuin näkövammaisia.
- *TR Jyväskylä* esitti sen tärkeyden muodossa "Erityisryhmien palveleminen mukana etätulkkaukset"
- *TR Karstulan* alkuperäisestä etätulkkaukset esityksestä se puuttui, mutta nousi toisessa vaiheessa listalle. Kuitenkin saadun vaikutelman perusteella Karstulassa ei ole paljon maahanmuuttajia tällä hetkellä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että pilottivaiheessa yhteispalvelupisteiden palveluista erityisryhmien palvelut on toinen tärkeä ryhmä, joista maahanmuuttajat ovat oma ryhmänsä ja mikäli etätulkkauksia pilotoidaan, niin Ylikiiminki ja Jyväskylä näyttävät siihen sopivilta kohteilta.

Lupapalveluita (3) niihin liittyvine lomakkeineen, lomakkeiden täyttöön liittyvine etäpalveluineen, sekä etäpalveluiden yhteydessä sähköisen asiakirjan täyttämisen sovelluksessa, pidettiin odotetusti yleisesti tärkeänä ryhmänä yhteispalvelupisteiden tulevia palveluita. Lupapalveluihin liittyvä paikallinen ja etäneuvontapalvelu koettiin tärkeäksi. Työryhmissä nostettiin kuitenkin esiin hyvin monenlai-



sia palveluita ja niiden tuottajia, joka viittaa siihen, että hajontaa eri yhteispalvelupisteiden tarjoamien palveluiden sisältöjen suhteen tulee syntymään eri paikkakuntien kesken. Samalla se kertonee, että sillä alueella on paljon potentiaalia kehittää uusia ja kansalaisten hyvänä pitämiä palveluita.

- *TR Ylikiiminki* nosti esille poliisin lupapalvelut turvallisuusasioissa yleisesti ja mainitsi mm. yleisötilaisuuden järjestämisen erikseen muistaen, että se vaatii myös muiden viranomaisten kuten ympäristökeskuksen lupia. Maanmittauslaitoksen tietoimitukset, tonttiasiat. Myös ympäristöluvat mainittiin. TE-keskusten työllistymisneuvonta mainittiin yhtenä neuvontatarpeena, jopa "kevyt" terveystyöneuvonta.
- *TR Jyväskylä* nosti esille yhteispalvelupisteiden käytön kunnan omien palveluiden tiedotus, neuvonta, haku, varaus ja lupa-asioissa. Opetuspalveluista mainittiin hakeutuminen eri kouluasteille ja koulun vaihtaminen. Kulttuuripalveluista mainittiin neuvontapalvelu koskien avustuksia. Liikuntapalveluista neuvontapalvelu, tila-/vuorovaraukset ja avustukset. Yhteispalvelupisteiden toimiminen kirjastojen "sivupisteinä" eli etälainausta, kirjojen palautus, mainittiin myös.
- *TR Karstula* piti maataloustukineuvontaa, yritysten perustamisen neuvontaa, veroneuvontaa niihin liittyvine lupa-asioineen tärkeänä paikkakunnalle.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että lupa- ja neuvontapalveluita koskevat yhteispalveluiden etäpalvelut vaativat vielä huomattavasti tarkempaa suunnittelua yleisesti, sekä aluekohtaisesti tulevien yhteispalvelupisteiden vaikutusalueilla.

Etäpalvelutyöryhmä voi tässä vaiheessa kuitenkin poimia pilottipalvelupisteissä kokeiltavat lupapalvelut erikseen paikallisista lähtökohdista.

Työryhmätyö toi esille useita kokonaan uusia palveluideoita, joiden toteuttamiskelpoisuus selvitetään myöhemmin erikseen siten, että ne viranomaiset joille ao. palvelut lähinnä kuuluvat ottavat niihin kantaa.

- *TR Ylikiiminki* näki yhteispalvelupisteet hyvänä sisäisten prosessien tukena eli esimerkiksi moniammatillisten ryhmien yhteenliittämisen tapana asiakaspalvelutilanteissa. Tätä tarvitaan mm. toimeentulotukiasioissa. Yhteispalvelupisteet voisivat tarjota paikallisen asiakkaan tunnistamispalvelua, mikäli sille tarvetta löytyy.
- *TR Jyväskylä* nosti esille matkailuneuvonnan yhtenä palvelumahdollisuuksista. Ehkä työpajan innovatiivisin uusi palvelu voisi olla etävihkiminen.
- *TR Karstula* kehitti ajatuksen sijaistamispalveluista, jolla eri yhteispalvelupisteet voivat tukea toistensa toimintaa äkillisissä henkilövajaustilanteissa. Karstulan kautta esitettiin myös yhteispalvelupisteiden käyttöä sisäisenä koulutusjärjestelmänä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että on todennäköistä, että yhteispalvelupisteiden toiminnan käynnistyttyä tulee löytymään paljon uusia tarveperustaisia uusia palveluita, joita ei kannata kovin paljon tässä vaiheessa kehitellä. Tärkeintä on kokeilla kentällä vähänkin järkeviltä vaikuttavia palveluita, käyttö tai sen puute nopeasti paljastaa onko palvelulle todellista käyttöä



4. TYÖPAJAN TULOSTEN JATKOKÄSITTELY

Yhteispalvelun etäpalveluprojektin tehtävänannon mukaan projektissa suunnitellaan ja toteutetaan etäpalvelujärjestelmän pilotointi kolmella kohdepaikkakunnalla. Yhteispalveluhankkeen johtoryhmän hyväksymässä työsuunnitelmassa pilotoinnin toteuttaminen on aikataulutettu elo- lokakuulle 2009.

Johtuen toimeksiannon kireästä aikataulusta pilotointipaikkakuntien valinta tehtiin virkatyönä ottaen huomioon kunkin mukaan tulevan paikkakunnan osalta oma-aloitteisuus, kiinnostus sekä sitoutuminen projektiin.

- Mukaan on haluttu yhteispalvelupiste kuntaliitosalueelta. Tätä kategoriaa edustaa Jyväskylän kaupunki, jonka alueella on useita yhteispalvelupisteitä. Etäpalvelu tulee Jyväskylässä mukaan uutena ulottuvuutena palveluiden tarjonnan järjestelyyn kuntaliitostilanteessa.
- Projektin asettamispäätösten mukaisesti seuraavassa valinnassa on haettu yhtymäkohtia valtiovarainministeriön KuntaIT:n muihin projekteihin ja päädytty Ylikiimingin yhteispalvelupisteeseen Oulun kaupungista. Oulussa on vireillä KuntaIT:n ASPA -hanke, jolla on yhtymäkohtansa valtion palveluihin sekä yhteispalveluun.
- Kolmantena pilottipaikkakuntana mukaan tulee Karstula - Kivijärvi kunta- pari. Karstula - Kivijärven tapauksessa etäpalvelua päästään pilotoimaan tilanteessa, jossa etäpalvelu tulee korvaamaan paikkakunnilta poistuvia tai jo poistuneita valtion palveluita. Yhteispalvelupisteen perustaminen Karstulaan on vireillä Yhteispalvelun laajentamishankkeen puitteissa

Työpajassa saatiin esille luovalla tavalla useita uusia palveluaihioita ja todennettiin, että useat jo etukäteen tiedetyt palveluvaihtoehdot tulivat työpajassa esille. Annetussa ajassa ei kuitenkaan ollut mahdollista päästä aivan täsmällisiin palveluvalintoihin. Sen vuoksi

- Etäpalveluprojekti tekee vielä pilotoitavista palveluista erillisen ehdotuksen 3.6.2009 kokouksessaan.
- Pilottikohteiden kanssa suunnitellaan ja tarkennetaan pilotoitavat palvelut kesän 2009 aikana
- Ehdotus pilotoitavista palveluista esitellään yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmässä 12.6.2009.

Pilotoitavia palveluita koskevat palveluprosessit on kyettävä yksityiskohtaisesti määrittelemään, jotta pilotointi voidaan toteuttaa hallitusti eri osapuolten välillä ja voidaan arvioida pilotoinnin onnistuminen ja mahdolliset kriittiset muutostarpeet.

- Hankkeen johtoryhmältä haetaan tuki 12.6.2009, jotta kunkin valitun palvelun palveluprosessin kuvaamiseen saadaan hallinnonalalta palvelun ja tekniikan tunteva asiantuntija



5. TYÖPAJAN OHJELMA

9.00 – 9.30 Tervetulokahvi

9.30 – 10.30 Avaus
projektipäällikkö Marjukka Saarijärvi, valtiovarainministeriö

Workshopin tavoite
projektijohtaja Jarmo Riipinen, FCG MentorIT

10.30 – 11.30 Etäpalveluita käytännössä

Salon alueellisten monipalvelupisteiden tukihanke
projektipäällikkö Susanna Hyvärinen, Suomen Kuntaliitto

Videoneuvottelutekniikan käyttö oikeushallinnossa
Eritysasiantuntija Riitta Marttila, oikeusministeriö

11.30 – 12.30 Lounas paasitornissa

12.30 – 13:30 Jakautuminen työryhmiin ja tehtävänannot
Jarmo Riipinen

Työryhmissä työskentely

13.30 – 14.30 Työryhmien kierto ja palveluiden arviointiprosessi

14.30 – 15.15 Ryhmien puheenjohtajat esittelevät ryhmien työt

15.00 Kahvit työn lomassa

15.15 – 15:30 Loppuyhteenveto ja jatkosta sopiminen
projektipäällikkö Marjukka Saarijärvi, valtiovarainministeriö



6. TYÖPAJAAN OSALLISTUNEET 14.5.2009

Organisaatio	Nimi	Titteli
Valtiovarainministeriö (maistraatit)	Marjukka Saarijärvi	Projektipäällikkö
	Mikko Saarinen	Projektisihteeri
	Marko Puttonen	Kehittämisojohtaja
	Tom Marsti	Henkikirjoittaja
Työ- ja elinkeinoministeriö (TE -toimistot)	Kari Rintanen	Kehitysojohtaja
	Eric Hällström	Ylitarkastaja
Sisäasiainministeriö (poliisi)	Tarja Ranta	ylitarkastaja
	Juha Vuorela	Apulaispoliisipäällikkö
Kansaneläkelaitos	Mari Pirinen	Erikoissuunnittelija
	Pia Sutinen	Vakuutuspiirin johtaja
Verohallinto	Mikael af Hällström	Ylitarkastaja
	Raimo Karhu	Verojohtaja
	Jarmo Salminen	Ylitarkastaja
Suomen Kuntaliitto	Tanja Rantanen	Erityisasiantuntija
	Susanna Hyvärinen	Projektipäällikkö
	Simo Tanner	Erityisasiantuntija
Maahanmuuttovirasto	Hanna Koskinen	Asiakaspalvelujohtaja
	Christina Huotari	Maahanmuuttotyön koordinaattori
	Jorma Peitsalo	Kehitysojohtaja
Pilottipaikkakunnat	Tuija Rasinen	Palvelukehityspäällikkö
	Maarit Alikoski	Koordinaattori
	Ulla Hakola	Projektisuunnittelija
	Ilari Kotilainen	Atk-suunnittelija
Sosiaali- ja terveysministeriö	Pentti Kananen	Ylitarkastaja
Oikeusministeriö	Riitta Marttila	Erityisasiantuntija
Valtion IT-palvelukeskus	Raimo Kangaskoski	Hankepäällikkö
FCG MentorIT	Jarmo Riipinen	Projektijohtaja



7. TYÖRYHMIEN VASTAUKSET RYHMITTÄIN

RYHMÄ 1 YLIKIIMINKI

Palvelut järjestettiin tärkeysjärjestykseen eniten pisteitä saanut palvelu- tai palveluryhmä ensin.

1. Ikääntyvän väestön palvelut (21 p)
 - Muistineuvoja + Aino- neuvontapalvelu etäpalveluina (15)
 - Ikäihmisten omaehtoiseen terveys/toimintakykyyn liittyvät (4)
 - Etäohjaus (SOTE+ ikääntyvien liikuntaneuvonta)
 - Kytkeytyminen asukastuvalla tapahtuvaan yhteisötoimintaan
 - Vertaistoiminta
 - Poliisi (turvallisuusasiat) esimerkiksi lupapalvelut (2 p)
2. Etäpalvelu sisäisten prosessien tukena (20 p)
 - Asiantuntijapalvelu Oulun kaupungin hallintokunnista, esimerkiksi SOTE, toimeentulotuki (8 p)
 - Moniammatillisten ryhmien yhteen saattaminen asiakaspalvelutilanteissa (12 p)
3. Kelan etäpalvelu (19 p)
 - Kuntoutuspalvelu (palvelutilanteen tuntu)(4 p)
 - Lomakkeen täytön apu (4 p)
 - On tuki asiakastyölle (2 p)
 - Sähköiset palvelut (koulutuslupa Kelalla jo pitkälle suunniteltu)
 - Etäpalveluiden hyödyntäminen koulutuksessa
 - Etätulkkaukset (9 p)
 - Puhutut kielet
 - Viittomakieli
 - Näkövammaiset myös huomioitu
4. Asiakirjojen ja sovellusten jakaminen (5 p)
 - Esimerkiksi yleisötilaisuuden järjestäminen (monet luvat, poliisi, ympäristökeskus jne.)
 - Lomakkeiden täyttäminen yhteisessä sovelluksessa
5. Työllistymisneuvonta (4 p)
 - TE- toimisto
6. Etäpalveluna asiakkaan tunnistaminen (2 p)
 - Ratkaistava
7. Julkishallinnon palveluiden välittäminen (1 p)
 - Esimerkiksi maanmittaustoimitus etäpalveluna varattavissa
 - Tietoimitukset
 - Mitä palveluita voidaan hoitaa esimerkiksi mökkipaikkakunnalta?
8. Työryhmä 1 muita palveluideoita, jotka eivät saaneet pisteitä
 - Maistraatin palvelut
 - holhoustoimi
 - Rekisteröinnit esim. vene, parisuhdeasiat jne.
 - Ajanvarausjärjestelmän integroiminen etäpalvelujärjestelmään + työvuorosunnitteluun



- Mahdollisimman monta kootaan, jotta YPP:n toiminta kannattavaa

Ryhmä 2 jätti kommentteinaan lisäykset kohtaan 7:

1. Ympäristöluvut ja ilmoitukset esimerkiksi ruoppauksen
2. "Kevyt" terveydenhoitotoimenpiteet voisivat soveltua etäpalveluiksi



RYHMÄ 2 JYVÄSKYLÄ

Työryhmä asetti yhteispalvelupisteen palvelut tärkeysjärjestyksen ilman pisteitä, jotka seuraavassa:

1. Peruspalveluiden saamiseen liittyvä neuvonta ja vireillepano
2. Erityisryhmien palveleminen mukana etätulkkauksena
3. Asiantuntijoiden verkostoituminen yli hallintorajojen
4. Henkilökohtaisen asioinnin kriteerin täytyminen = tunnistaminen
5. Erityisneuvonta asiantuntijan taholta yksittäistapauksissa

Seuraavassa käydään läpi ryhmän keskustelujen materiaali:

- Poliisin odotukset:
 1. Henkilöllisyys voidaan selvittää ja vahvistaa
 2. Täyttävät henkilökohtaisen asioinnin vaatimukset
 3. Vireillepanon mahdollistaminen
 4. Neuvonta
- Tarvittava kokonaisjärjestelmä
 1. PC:t / Videoneuvottelu
 2. Yhdyshenkilöt
 3. Ajanvaraus
 4. Yhteensopivuus
- Organisoinnista
 1. Kunta ytimenä
 2. Etäisyys riittävä
 3. Henkilöresurssit
 4. Sopimus palveluista
- Palveluvisionointia
 1. Sähköisen asioinnin asiakastuki
 - Veroilmoitus verkossa
 - Verokortti verkossa
 - Palkka.fi
 2. Maahanmuuttajien palvelu
 - Etätulkkaukspalveluita tarvitaan (puhutus, erittäin harvinaiset kielet)
 - Suomenkielen kielikurssien järjestäminen videoneuvottelulaittein erityisesti jos paikkakunnalla on vain pieni ryhmä koulutettavia.
 3. Kuulovammaisten palvelu
 4. Rakentamiseen liittyvä palvelu
- Lähinnä kunnan omia palveluita yhteispalvelupisteen kautta



1. SIVISTYSPALVELUT

1. Opetuspalvelut

- Kouluun hakeutuminen
- Toiselle asteelle hakeutuminen
- Toiseen kouluun hakeutuminen
- Em. neuvontapalvelu, erikoistilanteet, joissa omaiset haluavat keskustella.

2. Kulttuuripalvelut

- Avustukset
- Neuvonta

3. Liikuntapalvelut

- Avustukset
- Tilavaraukset
- Neuvonta

4. Kirjastopalvelut

- Palautus
- Etälainaaminen
- Nuorisopalvelut

5. "Matkailuneuvonta"

2. TEKNINEN TOIMI

- Ympäristöterveydenhuolto

3. SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

1. Päivähoitohakemukset ja – maksut
2. Sosiaalietuudet (tukihakemukset, neuvonta, ohjaus palveluihin)
3. Maahanmuuttajapalvelut ja tulkkipalvelut
4. Vuokra-asuntojen välitys?
5. Vammaispalvelut (Järjestötoiminta)



RYHMÄ 3 KARSTULA

Palvelut järjestettiin tärkeysjärjestykseen eniten pisteitä saanut palvelu- tai palveluryhmä ensin.

1. Yhteispalvelupisteen kautta saatavat sosiaalipalvelut (35 p)
 - Kunta
 - Kela
2. Sijaistaminen (21 p)
 - Voi olla kriittinen palvelu YPK:n toiminnalle, mikäli pienessä pisteessä sairastuminen aiheuttaa pisteen sulkemisen
3. Paikallinen henkilön tunnistaminen (9 p)
 - Käytiin keskustelu ylipäättään voidaanko yhteispalvelupisteitä käyttää henkilöiden viralliseen tunnistamiseen eli luoda siitä "virallinen" yksi tapa ensin tunnistautumiseen palvelusihteerille ja sitten tietoturvallista yhteyttä käyttäen esimerkiksi käydä Kelan, sairaalan, poliisin jne. kanssa asiassa, joka on hyvin luottamuksellinen.
4. Maataloustukineuvonta (9 p)
5. Yrityksen perustaminen (6 p)
 - Yhteyksiä tarvitaan TE-keskuksiin
 - Verottajalle
6. Lasten tunnistaminen passia haettaessa (4 p)
 1. Poliisi ei hyväksy tällä hetkellä passiasiaa.
7. Yhteispalvelupisteen kouluttaminen ja muut yhteistyötilaisuudet (0 p)

Ryhmä 2 jätti kommentteinaan:

8. Tulkkauspalvelut puuttuvat
 - Tarvitaan maahanmuuttajille ja kuulovammaisille
9. Etävihkiminen

Ryhmä 3 jätti kommentteinaan:

10. Terveysneuvonta