



2.6.2009

Julkinen

Hallinnon kehittämisosasto

Videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käytön edistäminen

Hallituksen 6.3.2009 kannanotossa tietoyhteiskuntakehityksen ja sähköisen asioinnin vauhdittamisesta todetaan, että videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käyttöä edistetään koko yhteiskunnassa. Hallitus on asettanut tavoitteeksi, että julkisen hallinnon kotimaan matkoista on tavoitteena korvata 20 % verkkokokouksilla vuoteen 2013 mennessä.

Suorien kustannussäästöjen lisäksi uusien viestintäratkaisuiden käytöllä saadaan huomattavia välillisiä hyötyjä, muun muassa matkustamiselta säästyneessä työajassa ja ympäristökuormituksen pienenemisen kautta. Uusien viestintäratkaisuiden käyttöönotolla lisätään myös palveluiden saatavuutta kansalaisille kaikkialla maassa.

Uusiin viestintäratkaisuihin voidaan lukea

1. Videoneuvotteluratkaisut
2. Työasemapohjaiset viestintä- ja ryhmätyöratkaisut

Molemmilla voidaan siirtää ääntä ja kuvaa sekä jakaa sovelluksia ja käsitellä asiakirjoja erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, kokouksissa, neuvotte- luissa ja työhuonetyöskentelyssä.

Yleiset periaatteet viestintäratkaisuiden hankintaan

Viestintäratkaisuihin korostuu kokonaistaloudellisuuden lisäksi erityisesti yhteentoimivuus. Tämä voidaan varmistaa yhteisellä palvelutuotannolla ja yhteishankintamenettelyllä. Hallituksen kannanoton pohjalta valtiovarain-

ministeriö katsookin, että hallinnonaloilla tulisi noudattaa seuraavia periaatteita:

- Hallinnon sisäisessä viestinnässä tulee pyrkiä laajalti yhteensopiviin ja pääsääntöisesti työasemapohjaisiin viestintäratkaisuihin. Valtiovarainministeriössä kehitetään valtion yhteistä palvelutarjontaa tälle alueelle. Erilisten uusien virasto- tai hallinnonalakohtaisten työasemapohjaisen viestinnän kehittämishankkeiden sijasta tulee valtion toimijoiden valmistautua valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönottoon vuoden 2010 lopulta lähtien, mikäli pakottavat aikataululliset syyt eivät tätä estä.
- Ylimenokaudella, työasemapohjaista viestintäratkaisua odottaessa, voidaan nojautua kokonaispalveluna hankittuihin videoneuvotteluratkaisuihin omaan omistukseen hankkimisen sijasta. Organisaatiokohtaisten hankintojen käynnistämisen sijasta tulisi odottaa vuoden 2009 lopulla valtionhallinnolle voimaan tulevaa Videoneuvottelupalveluiden puitejärjestelyä.

Käynnissä olevat toimet

Valtiovarainministeriö edesauttaa uusien viestintäratkaisuiden käyttöönottoa julkishallinnossa seuraavin toimin:

- Valtion yhteisen viestintäratkaisun kehittämishankkeessa määritellään vuoden 2009 aikana hallinnon viestintäratkaisu, jota tullaan tarjoamaan Valtiokonttorin palveluna.
- Hansel Oy kilpailuttaa puitejärjestelyn videoneuvottelupalveluista vuoden 2009 aikana ja tietävästi KL-Kuntahankinnat Oy kilpailuttaa omansa pikimmiten valtion puitejärjestelyn toteuduttua yhteentoimivuuden varmistamiseksi.
- Yhteispalvelun etäpalveluprojektissa määritellään vuoden 2009 aikana edellytykset, joilla voidaan tarjota etäpalvelua asiakasrajapinnassa, erityisesti yhteispalvelutoimiston ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä.

Nämä toimet muodostavat yhteentoimivan kokonaisuuden, jossa huomioidaan sekä asiakasrajapinnan että hallinnon tarpeet. Kokonaisuus suunnitellaan huomioiden julkisen hallinnon JHS –suositus 168 ”Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa”.

Yhteyshenkilöpyyntö hallinnonaloille

Valtiovarainministeriö pyytää hallinnonalojen virastoja ilmoittamaan mitä aktiviteetteja hallinnonaloilla on käynnissä tai suunnitteilla viestintäratkaisuihin liittyen ja tietohallinnon yhteyshenkilöitä näihin aktiviteetteihin liittyen.

Lisäksi valtiovarainministeriö pyytää hallinnonaloilta tietohallinnon asiantuntijaedustajia Valtion Yhteinen viestintäratkaisu hankkeen asiantuntijaverkostoon. Asiantuntijaverkoston tehtävänä on kommentoida hankkeen materiaaleja ja osallistua tarpeen mukaan työpajatyöskentelyyn.

Lyhyt kuvaus aktiviteeteista ja yhteyshenkilöistä, samoin kuin osallistujat asiantuntijaverkostoon pyydetään toimittamaan sähköpostitse Valtiokonttoriin hankepäällikkö Raimo Kangaskoskelle,
raimo.kangaskoski@valtiokonttori.fi, 18.6.2009 mennessä

Lisätietoja

Valtion yhteinen viestintäratkaisu -esitutkimushanke määrittelee valtiohallintotasaisen viestintäratkaisun, johon perustuen palveluhankinnat voidaan toteuttaa yhteentoimivana kokonaisuutena. Esitutkimushanke käynnistyy huhtikuussa ja päättyy marraskuussa 2009. Yhteyshenkilö: Raimo Kangaskoski, raimo.kangaskoski@valtiokonttori.fi, p. 050 5663752 ja Max Hamberg max.hamberg@vm.fi, p. 040 3585104.

Yhteispalvelun laajentamishankkeeseen kuuluvassa Yhteispalvelun etäpalveluprojektissa tehdään vuoden 2009 aikana ehdotukset etäpalvelun käyttöönotosta yhteispalvelutoimiston ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä. Yhteyshenkilö Marjukka Saarijärvi marjukka.saarijarvi@vm.fi, p. 0400 714 314.

Videoneuvottelupalveluiden yhteishankinnassa hankitaan videoneuvotteluratkaisu kokonaispalveluna, jolloin palveluntarjoaja vastaa asiakkaalle tarjotun ratkaisun tukitoiminnoista ja ylläpidosta. Hankinnassa varmistetaan yhteensopivuus työasemapuolen viestintäratkaisun kanssa. Yhteyshenkilö Sami Seppälä, sami.seppala@hansel.fi, p. 020 7444 297.



Juhani Turunen
Alivaltiosihteeri



Silja Hiironniemi
Osastopäällikkö, ylijhtaja

Jakelu

Ministeriöt hallinnonaloineen



Hallinnon kehittämisosasto

PERUSTELUMUISTIO**Hallinnon sisäisen viestinnän painopiste työasemapohjaisiin ratkaisuihin**

Hallinnossa on tunnistettavissa erilaisia viestintätilanteita, muun muassa asiakaspalvelutilanteet, kokoukset, neuvottelut ja työhuonetyöskentely. Neuvotteluissa ja asiakaspalvelutilanteissa viestintä tapahtuu pitkälti ihmiseltä ihmiselle, jolloin viestintäratkaisussa hyvä videokuvanlaatu on olennaista. Kokoustyöskentelyssä, samoin kuin työhuone- ja etätyöskentelyssä korostuu ihmiseltä ihmiselle tapahtuvan viestinnän lisäksi yhteisen asian työstäminen. Tällöin olennaista on toiminnan tiivis liittyminen osaksi organisaatioiden prosesseja.

Työasemiin on saatavilla varsin hyvin toimivia ratkaisuja, jotka yhdistävät kustannustehokkaasti muun muassa sähköpostin, kalenteritoiminnot, läsnäolotiedot, pikaviestit sekä video- ja kuvapuhelut asiakirjojen jako- ja yhteistyöstötoimintoihin.

Hallinnon sisäisestä työstä suuri osa on asioiden työstämistä, jolloin asiakirjojen jakaminen ja työstäminen sekä tiivis liittyminen organisaation prosesseihin korostuu näissä käyttötilanteissa. Näin ollen valtaosa hallinnon etäkokoustilanteista voidaan hoitaa työasemapohjaisiin ratkaisuihin.

Työasemapuolen viestintäratkaisua ryhdytään tarjoamaan Valtiokonttorin palveluna vuoteen 2011 mennessä. Viestintäratkaisu määritellään vuoden 2009 aikana ja sitä pilotoidaan rajatulle käyttäjäryhmälle vuoden 2009 lopulla sekä laajemmin vuoden 2010 alussa. Alustavasti pilotteja on suunniteltu liikenne- ja viestintäministeriöön, uuden Aluehallintoviraston tietohallintoon sekä erikseen elo-lokakuussa 2009 yhteispalvelun etäpalveluprojektissa 3 paikkakunnalle. Pilotoinneilla halutaan varmistaa teknisen ratkaisun toimivuus ennen laajamittaisia käyttöönottoja.

Omien virasto- tai hallinnonalakohtaisten työasemapohjaisten viestintäratkaisuiden rakentamisen sijasta Valtiovarainministeriö näkee yhteentoimivuuden ja kustannustehokkuuden kautta perustelluksi odottaa valtion yhteistä palvelutarjontaa tällä alueella.

Videoneuvotteluratkaisut kokonaispalveluna

Videoneuvotteluratkaisuja on tarjolla sekä laite- tai palveluhankintapohjaisesti. Valtiovarainministeriö suosittelee, että hallinnonaloille hankitaan videoneuvotteluratkaisut markkinoilta kokonaispalveluna, jolloin omaa henkilötyötä ei sidota ratkaisuiden ylläpitoon. Varsinaisten videoneuvotteluratkaisuiden sijasta tulee kuitenkin pyrkiä hyödyntämään työasemapohjaisia ratkaisuita silloin, kun ne ovat kyseiseen käyttötärpeeseen riittäviä.

Videoneuvotteluratkaisuiden hankinnat on mitoitettava aidon käyttötärpeen mukaisesti. Hankinnoissa on varmistettava huonetilojen sopiva käyttöaste, eikä videoneuvotteluhuoneita tule kalustaa enempää kuin aito tarve edellyttää. Tämä siitä huolimatta, että on taloudellisesti helppo perustella videoneuvotteluhuoneiden perustamista säästynein matkakustannuksin.

Investoinnit omiin videoneuvottelulaitteistoihin on minimoitava. Jo käytössä olevien videoneuvottelujärjestelmien päivittämistä on tarkoin harkittava. Korvausinvestoinnit tulee pääsääntöisesti toteuttaa kokonaispalveluhankintana ja ajoittaa siten, että voidaan hallitusti siirtyä puitejärjestelypohjaisesti hankitun videoneuvotteluratkaisun käyttöön.

Hansel Oy kilpailuttaa vuoden 2009 aikana puitejärjestelyn, johon liittymällä voidaan videoneuvotteluratkaisut hankkia yhteensopivuudeltaan varmistettuina kokonaispalveluina. Valtiovarainministeriö suosittelee, ettei laajamittaisia videoneuvotteluratkaisukilpailutuksia suoriteta ennen puitejärjestelyn voimaan tuloa. Mahdollisissa pakottavista syistä tehtävissä erillisissä kilpailutuksissa on varmistettava yhteentoimivuus Hansel puitejärjestelyssä valittavan ratkaisun kanssa.

Hansel Oy:n puitesopimuskilpailutuksen ohessa KL-Kuntahankinnat Oy ryhtyy syksyllä 2009 valmistelevaan kuntakentälle yhteishankintaa videoneuvottelupalveluratkaisusta. Tässä hankinnassa varmistetaan yhteentoimivuus Hansel Oyn valtionhallinnolle hankkiman puitesopimuksen kanssa. Näin varmistetaan viestintäratkaisuiden yhteentoimivuus yli koko julkishallinnon.

Palveluiden saatavuuden varmistaminen yhteispalvelun ja etäpalveluratkaisujen avulla

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta - yhteispalvelupisteestä. Yhteispalvelu perustuu lakiin.(223/2007).

Useimmiten yhteispalvelussa ovat mukana kunta, Kansaneläkelaitos, työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi, maistraatti ja verotoimisto. Lisäksi tarjolla voi olla myös muiden palvelujentuottajien palveluita, esimerkiksi kolmas sektori ja paikalliset yritykset. Suomessa on tällä hetkellä lähes 200 yhteispalvelupistettä.

Valtiovarainministeriö on asettanut yhteispalvelupisteiden lisäämiseksi ja palveluvalikoiman laajentamiseksi sekä yhteispalvelussa käytettävien menetelmien ja tekniikan kehittämiseksi yhteispalvelun laajentamishankkeen. Hankkeessa valmistellaan myös yhteispalvelupisteiden etäpalvelun asiakasrajapintaratkaisua ministeri Kiviniemen asettamassa yhteispalvelun etäpalveluprojektissa.

Vuoden 2009 aikana yhteispalvelun etäpalveluprojektissa laaditaan ehdotukset etäpalvelun käyttöönotosta yhteispalvelupisteen ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä. Hankkeessa selvitetään ne palvelut, joissa etäpalvelua kannattaa hyödyntää. Lisäksi ehdotus sisältää tekniset vaatimukset, valtiokunnat -yhteentoimivuuden, hallinnoinnin, määrittelytyön ja kilpailutuksen toteutustavan sekä arvion määrittelyn, käyttöönoton ja ylläpidon kustannuksista. Näin muodostetaan etäpalveluratkaisun palvelutuotantomalli yhteensopivasti muiden julkishallinnon kehittämistoimien kanssa.

Etäpalvelua pilotoidaan viranomaisten asiakaspalveluprosesseissa elokuukuussa 2009 kolmella paikkakunnalla. Tavoitteena on, että etäpalvelun varsinainen ja laajempi käyttöönotto yhteispalvelussa ajoittuu vuoden 2011 alkuun ja, että palvelun teknisenä tuottajana voisi toimia Valtiokonttori.