



Anu Valtari

Tuomo Lähdeniemi

5.11.2012

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Toimialariippumattomien tehtävien kokoaminen uuteen ICT-palvelukeskukseen

Sisältö

Projektin tavoite ja tunnusluvut	3
Tietohallintohenkilöstöön kuuluvat osallistujat	4
Prosessi – kutsusta tuloksiin	5
Osallistujat	6
Tulokset lyhyesti	7
Tuleva ICT-palvelukeskus	8
ICT-palvelukeskuksen riskit ja vaikutukset	24
Tietohallintohenkilöstöön kuulumattomat osallistujat	35
Prosessi – kutsusta tuloksiin	36
Osallistujat	37
Tulokset lyhyesti	38
Työtä parhaiten tukevat tvt-palvelut	39
TORI-hankkeen riskit ja hyödyt	55
Aineistosta nousseet toimenpide-ehdotukset	66

Projektin tavoite ja tunnusluvut

Tavoitteena oli selvittää tulevan ICT-palvelukeskuksen palvelujen tuottajien ja niiden käyttäjien näkemyksiä palvelukeskuksen muodostamisesta ja sen tarjoamista tieto- ja viestintäteknisistä palveluista.



Kutsutut

Eri hallinnonalojen
virastojen
työntekijät

Osallistujat

Tietohallintoהלöstö
841 + muut 1907

Käytetty aika

n. 20 min /
käynti

Ideat

2407 + 3144

Aukioloaika

8.-23.10.2012



Tietohallintohenkilöstöön kuuluvat osallistujat

Prosessi kutsusta tuloksiin

Tietohallintohenkilöstöön kuuluvat

- ① Kutsulinkistä sisään

- ## ② Taustatiedot

- ③ Ideointi: Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

[illegible][illegible]

Mikä tulee erityisesti ottaa huomioon mukautuksessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Ajattelo vakuutuksella osallistuessi

Vastaa kysymykseen (50 maksimaa pisteä)

Täsmennä vastauksesi (1000 maksimaa pisteä)

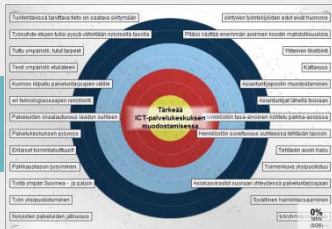
Lähetä vastaus

- ④ Arviointi: Tärkeää ICT-palvelukeskuksen muodostamisessa

- ⑤ Perustelu: Miksi?
Miten pitäisi edistää?

- ## 6 ICT-palvelukeskuksen riskit ja vaikutukset

- ## 7 Raportointi ja jatko

[illegible]

Tämä on viimeinen sivu

Vastaa sekä alla oleviin TÖR-kysymyksiin kirjallisen kypsyystestin osana.

Mitä otaja ei? julkaisukokemuksen muodostamiseen vaikuttavista tekijöistä? Mitä näkö otaja omistaa kuffia?

Raportti

Tietohallintohenkilöstöön kuuluvia osallistujia yhteensä 841

ASEMA

Johto	61
Keskijohto	142
Muu henkilöstö	637



TYÖYKSIKKÖ (Top 10)

Valtiovarainministeriö / Verohallinto	108
Sisäasiainministeriö / Hallinnon tietotekniikkakeskus	87
Valtiovarainministeriö / Valtiokonttori	63
Työ- ja elinkeinoministeriö / Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	49
Jokin muu	47
Maa- ja metsätalousministeriö / Maanmittauslaitos	45
Puolustusministeriö / Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskus	38
Valtiovarainministeriö / Tullihallitus	30
Liikenne- ja viestintäministeriö / Ilmatieteen laitos	30
Valtiovarainministeriö / Tilastokeskus	27



Tulokset lyhyesti

- ✗ Tuleva ICT-palvelukeskus tulisi valmistella huolella ammattitaitoisen johdon voimin palvelunkäyttäjien tarpeet ja tietoturva huomioiden. Siten että mahdollisimman moni saa pitää työpaikkansa ja työsuhde-etunsa ennallaan.
- ✗ ICT-palvelukeskuksen muodostamisessa nähdään monenlaisia riskejä — eniten puhutaan palvelutason laskemisesta.
- ✗ Avoimella tiedottamisella, onnistuneilla rekrytoinneilla ja vähittäisellä etenemisellä pystytään hallitsemaan useita mahdollisia riskejä.
- ✗ ICT-palvelukeskuksella arvioidaan olevan hieman enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia omaan osaamiseen, urakehitykseen ja motivaatioon. Epätietoisuutta tulevasta on paljon.



Uusi ICT-palvelukeskus

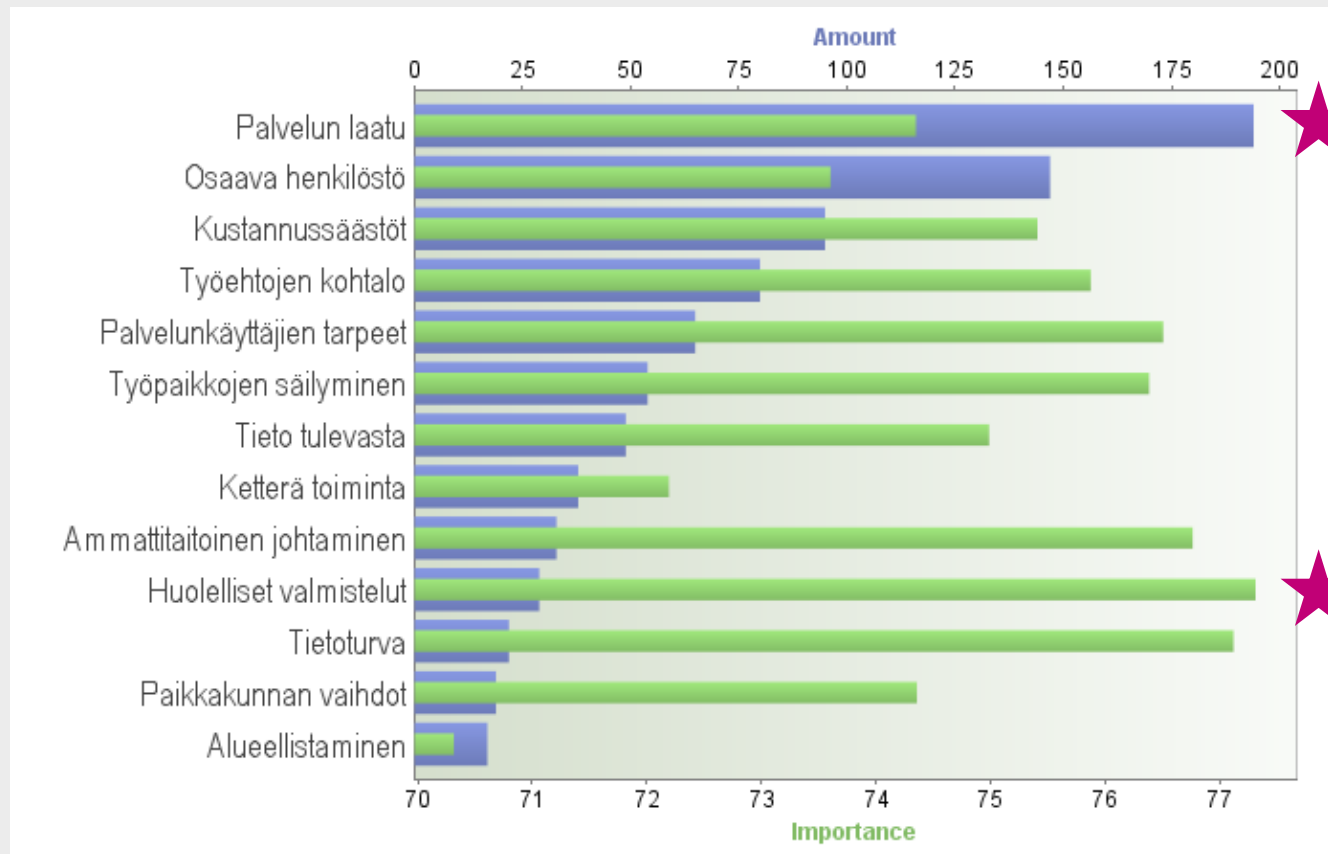
Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Uusi ICT-palvelukeskus

Palvelun laadun varmistaminen eniten mielessä, tärkeimpänä asiana pidetään huolellista valmistelutyötä

*Kuvion sininen
palkki kertoo,
kuinka monta
kertaa ko. asia on
mainittu
aineistossa, vihreä
palkki sen
arvioidun
tärkeyden.*

(n=818)



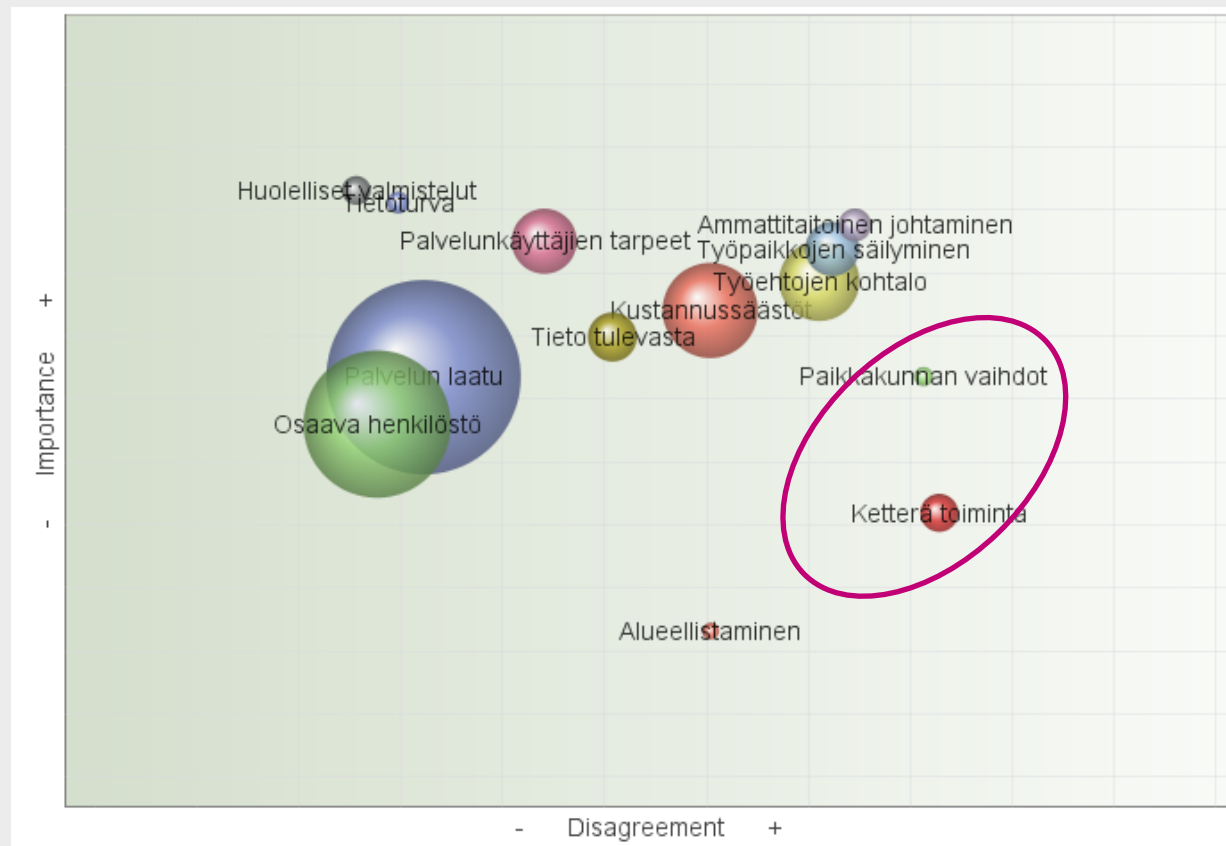
Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Uusi ICT-palvelukeskus

Paikkakunnan vaihtaminen ja ketterän toiminnan varmistaminen jakavat voimakkaimmin mielipiteitä

Mitä suurempi pallo, sitä enemmän aiheesta on puhuttu.

Pystyakseli kuvaa asioiden koettua tärkeyttä ja vaaka-akseli erimielisyyttä niiden tärkeydestä.

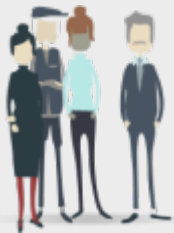


Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Huolelliset valmistelut

Palvelukeskuksen tehtävät rajattava tarkasti ja palvelut pilotoitava ennen käyttöönottoa. Realistiset suunnitelmat ja aikataulut helpottavat siirtymävaihetta.

"Siirtymä valmisteltava ja toteutettava huolellisesti. Palvelukeskuksen toiminnan ja varsinkin palvelujen laadun varmistamiseksi siirtymävaihe on suunniteltava huolella ja siirtymävaiheen on oltava tarpeeksi pitkä. ---"



Tärkein ja 10. puhutuin aihe

"Palveluympäristön riittävä pilotointi. Uusi käyttöympäristö saatava riittävän ajoissa testikäyttöön, jotta mahdollisimman moni ongelma saadaan ratkaistua ennen tuotantokäyttöön ottamista."

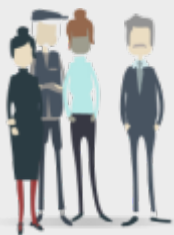
"Mitä tehtäviä palvelukeskukseen tulee? Miten rajata toimialariippumattomat tehtävät ja onko kyse vain valtion IT-palveluista vai tulisiko myös kuntien perustekniikka keskittää esim. samaan tai rinnakkaiseen organisaatioon? ---"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Tietoturvasta huolehtiminen

Riittävän tietoturvalliset palvelut asiakkaalle. Tarkoittaako tämä omia palveluja korkeamman tietoturvatason ja perustason asiakkaille?

"Korkeamman tietoturvatason asiakkaiden huomiointi. Esimerkiksi turvallisuus-viranomaisten tarve perustietotekniikan osalta saattaa poiketa merkittävästi perusviraston tarpeista. Tietyissä toiminnoissa perustyöaseman pitää toimia aina."



Toiseksi tärkein ja 11. puhutuin aihe

"Miten huomioitu turvallisuus? Kyseessä valtion sisäiseen turvallisuuteen liittyvät toiminnot. Osakeyhtiö joskus tulevaisuudessa Venäläis-Kiinalais-Amerikkalaisen sijoitusyhtin omistuksessa. Vertaa kaikki muu valtion tähän mennessä yhtiöittäminen toiminto."

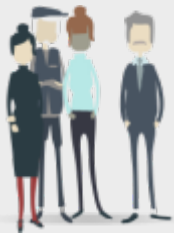
"Palveluiden laatu vastaa viranomaistarvetta. Tieto- ja viestintäpalveluilta vaaditaan VAHTI tietoturvasojen ja KATAKRI2 -kriteereiden mukaista turvallisuuslaatua ja muita viranomaisille erityisiä muita laatutoiveita - esim. varautumisessa. ---"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Ammattitaitoinen johtaminen

Muutoksen läpivienti ja henkilöstön sitouttaminen edellyttää vahvaa mutta henkilöstöä kuuntelevaa ja keskustelevaa johtamista. Johtajapaikat hakuun, ei suoria nimityksiä.

"Valitaan ammattijohto. Johtoon valitaan ammattijohtajat, joilla on taidot yhdistää eri organisaatioista tulevat henkilöt tekemään työtä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi."



Kolmanneksi tärkein ja yhdeksänneksi puhutuin aihe

"Kaikki johtotehtävät, päällikkötehtävät ja esimiestehtävät auki joihin pitää hakea. Ennen valintaa soveltuvuuskokeet joihin esimiestyöskentelyn lisäksi mukaan palveluajattelumallin arviointi."

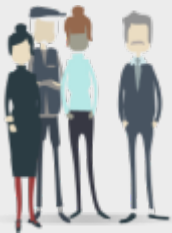
"Minkä tahansa IT-talon työtyytyväisyyden ja työtehon kannalta oleellisin asia on se, että asiantuntijoita kuunnellaan ja arvostetaan. Jos ICT-palvelukeskukseen istutetaan autoritaariset tai byrokraattiset, hierarkiaa korostavat johtamismallit, niin keskus ei saavuta lähellekään sen koko potentiaalia."

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Palvelunkäyttäjien tarpeet huomioon

Palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelujen tasapäistämässä on vaarana keskinkertainen palvelu, joka ei palvele ketään hyvin.

"Organisaation tarpeiden ymmärtäminen. Yhteisistä piirteistä huolimatta valtion organisaatioilla on kuitenkin erilaisia painotuspisteitä ja muita yksilöllisiä piirteitä, jotka on realistisesti arvioitava. Valtion ICT-palveluita ei saa upottaa yhteiseen muottiin, jos ne eivät sinne käytännössä sovi."



Neljänneksi tärkein ja viidenneksi puhutuin aihe

"--- Virastojen substanssin tunteminen on erittäin tärkeää, jotta palvelut osataan tuottaa asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Yleistiedolla asioita ei voi ratkoa ja tulos on usein väärä. Tarvitaan henkilöitä, joilla on kokemusta alan toiminnasta ja jotka osaavat kiinnittää huomioita oikeisiin näkökulmiin."

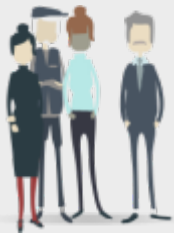
"Toiminnan asiakaskeskeisyys vs palvelukeskeisyys. Tähän saakka TORI-hanke on tarkastellut asioita puhtaasti palveluista lähtien. Vaarana on, että syntyy palvelukeskus jolla on nippu "syvällä siiloissa" olevia erillisiä palveluita. Asiakkaalle näkyvä ja asiakkaiden tarvitsema palvelukokonaisuus on oltava ensisijainen."

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Työpaikkojen säilyminen

Kaivataan varmuutta työsuhteen jatkumisesta. Työsuhteesta on helpompi irtisanoa kuin virkasuhteesta.

"Että työntekijöiden työpaikat säilyvät! Ketään ei saa tämän takia irtisanoa tai pakottaa esim. muuttamaan satojen kilometrien päähän nykyisestä kodistaan.---"



Viidenneksi tärkein ja kuudenneksi puhutuin aihe

"Varmistaa henkilöstön töitten jatkuminen. Kun avoimesti kerrotaan että yhtään työpaikkaa ei tulla seuraavaan x vuoteen lopettamaan henkilöstö aivan varmasti lähtee ajatuksellisesti mukaan asiaan."

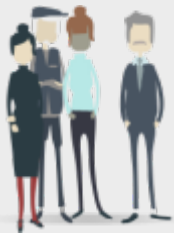
"Työsuhteiden pysyvyys pitää taata. Ihmisten työsuhteet pitää turvata virkasuhteisilla työsuhteilla, ihmiset kaipaavat varmuutta riippumatta iästä, sukupuolesta tai perhesuhteista.---"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Työehtojen kohtalo

Huoli saavutettujen etujen katoamisesta siirryttäessä osakeyhtiöön. Mm. liukuvasta työajasta, lomista ja niiden vapaasta sijoittamisesta, palkasta, terveydenhuollosta sekä liikunta- ja kulttuurieduista halutaan pitää kiinni.

"Virkaehtosopimuksesta työehtosopimukseen siirtyminen. Millä motivoitetaan virkamiehet pysymään valtion osakeyhtiön palveluksessa? Työehtosopimuksen piiriin siirtymisen myötä häviää kokonaan turva työpaikasta, pitkät lomat ja virastotyöaika. Miksi en hakeutuisi siinä tilanteessa suoraan yksityiselle sektorille?---"



Kuudenneksi tärkein ja neljänneksi puhutuin aihe

"Palkkatason on pysyttävä siirtyvällä henkilöstöllä ennallaan, eikä palkkataso saa jymähtää paikalleen, vaikka henkilön palkka ei asettuisikaan ajateltuun palkkaraamiin. Millään muulla keinolla ei uudistusta saada pilattua yhtä nopeasti kuin henkilöstön etujen leikkaamisella. ---"

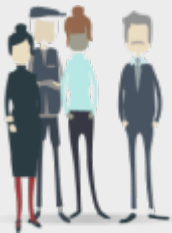
"Työsuhte-etujen tulisi pysyä vähintään nykyisellä tasolla. Tarkoittaa mm. palkkausta, vuosilomien pituutta, työaikoja, mahdollisia ylityö-, päivystys- ja varallaolokorvauksia, työterveyshuoltoa ja sen kattavuutta. Työterveyshuoltoon voisi liittää hammashuollon: hyvä porkkana samalla siirtyville."

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Kustannussäästöjen toteutuminen

Koska palvelujen hinta ei saa ainakaan nousta, joudutaanko palvelun tasosta tinkimään kustannustehokkuuden vuoksi? Säästöjen toteutuminen oltava pitkän tähtäimen tavoite.

"Tilaajaorganisaatiolla tulee olla varmuus, että TORI-palvelut ovat kilpailukykyisiä eikä siirtyminen niihin tuo lisäkustannuksia verrattuna omaan kilpailutukseen. Tilaajalle tulee varata oikeus joko neuvotella ylihintatapauksissa tai mahdollisesti jopa hoitaa palvelu omalla kilpailutuksella."



**Seitsemänneksi
tärkein ja
kolmanneksi
puhutuin aihe**

"Kokonaistaloudellisuus. Haettujen kustannussäästöjen toteutuminen ei ole itsestäänselvyys, pikemminkin todennäköistä on kokonais-kustannusten nousu, mikäli palvelutaso pidetään ennallaan."

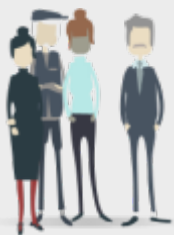
"--- Onko kyse vain valtion IT-palveluista vai tulisiko myös kuntien perustekniikka keskittää esim. samaan tai rinnakkaiseen organisaatioon? Kuntien ICT-toiminnoista todennäköisesti olisi löydettävissä reilusti yhteisiä toimialariippumattomia tehtäviä, joilla saadaan merkittäviä säästöjä."

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Tiedotus tulevasta

Muutosvastarinta karisee johdonmukaisella ja oikein kohdennetulla tiedottamisella. Kaikilla oltava sama käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja millä aikataululla.

"Nykyinen tiedotus etenemisestä on harvinaisen huonoa, oikein malliesimerkki siitä miten isoa muutosta ei tule johtaa. Arvailut, huhut ja spekulatiot lentävät ilmassa. Asiakkaat kyselevät mitä tämä tarkoittaa? Työntekijät hakevat varmuuden vuoksi muualle ja organisaatiot "pelastavat" tärkeimmät it-ihmiset substanssitehtäviin."



Kahdeksanneksi tärkein ja seitsemänneksi puhutuin aihe

"Menettelyohjeet henkilöstön siirrosta. Henkilöitä tarvitaan ICT-palvelukeskukseen n. 800-1000. Henkilöitä työskentelee ICT-tehtävissä 1400. Kaikki siirretään ICT-palvelukeskukseen, mutta miten jatkossa henkilökuntamäärää pienennetään ja saadaan säästöjä?"

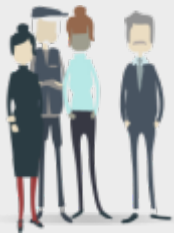
"Viesti pitää olla sama kaikista organisaatioista siirtyville. Nyt ICT-palvelukeskusten tiedotus on ollut runsaampaa kuin valtionhallinnon virastojen. Tämä mahdollistaa huhujen syntymisen ja väärät tulkinnat asioista. Video- VYVI yms. tekniikoita kannattaa käyttää viestinnässä. ---"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Ei paikkakunnan vaihtoja

Siirtyminen työn perässä toiselle paikkakunnalle ei houkuttele. Palveluja voidaan tuottaa mistä päin Suomea tahansa, kunhan etätyömahdollisuus luodaan.

"Toivon mukaan ei fyysisiä sijoituksia tarvitse järjestää uudestaan vaan työtä voidaan tehdä nykyisillä paikoilla ja myös jatkossa panostetaan alueellistamiseen."



Yhdeksänneksi tärkein ja 12. puhutuin aihe

"Siirtymisvelvollisuus. Kaikki eivät halua siirtyä työtehtävien mukana toiselle paikkakunnalle, tämä pitäisi ottaa huomioon, ja jättää sellaisia tehtäviä jäljelle niille, joilla on todellisia syitä olla lähtemättä siirtoon mukaan."

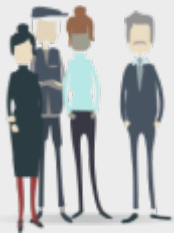
"Muuttuuko työpisteen paikkakunta? Toiselle paikkakunnalle muutto ei liene kaikille mahdollista, mitkä ovat työntekijän vaihtoehdot jos työpaikan paikkakunta muuttuu?"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Palvelun laatu säilyy

Ongelmatilanteissa ammattitaitoista apua saa nopeasti — myös siirtymisvaiheessa. Palvelu on tasalaatuista kaikille virastoille. Riittävät resurssit, pilotointi, asiakaspalaute ja nopeat vasteajat varmistavat laadun omalta osaltaan.

"Käyttäjät saavat vastauksen ongelmaansa. Palvelukeskuksen ratkaisukyky ensi kontaktissa on olennaista. Jos asiakkaalle tuli parikin kertaa kokemus, että ei saa vastausta tai asiakkaan ongelma pitää ohjata jonnekin muualle, apua ryhdytään hakemaan muualta."



10. tärkein ja puhutuin aihe

"Palvelutason pitää pysyä samana tai parantua. Jos avun saanti kestää nykyistä kauemmin, on vaarana että yksikköihin syntyy epävirallisia atk-tukipalveluita (oto)."

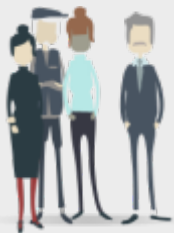
"--- Kuinka tukitoiminta esim. Help Desk järjestetään: pysyykö osaaminen kyseisen viraston toimintaympäristöstä ja kuinka sitten toimialariippuvat pyynnöt osataan ohjata eteenpäin?"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Henkilöstön osaaminen pysyy ja paranee

Panostetaan ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoimiseen, sen osaamisen kehittämiseen ja osaamisen siirtymiseen. Tätä tukee oikea tehtävänjako.

"Oikeat henkilöt oikeisiin tehtäviin. Siirtyvien henkilöiden sijoittamisessa uuden perustettavan ICT-palvelukeskuksen eri tehtäviin on syytä noudattaa huolellisuutta, jotta henkilön osaaminen/ kyvyt vastaavat uutta tehtävää."



11. tärkein ja toiseksi puhutuin aihe

"Siirtyvän henkilöstön kouluttaminen turvattava. Uuteen palvelukeskukseen siirtyvä henkilöstö tarvitsee paljon koulutusta sekä uusista toimintatavoista että uusista teknisistä järjestelmistä ym., jottei yritetä jatkaa vanhaan malliin, jolloin resurssointi ei millään riitä---."

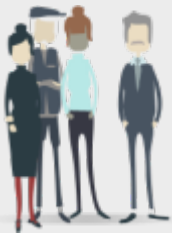
"Ammatilliset kehittymismahdollisuudet. Jos nykyinen osaaminen hyödynnetään ja sitä pidetään ajantasalla muuttuvassa it-maailmassa, saattaa yksittäinen henkilö huomata olevansa melkoinen ammattilainen, kun huomaa selviävänsä myös vastaavista toisen hallinnonalan tehtävistä. ---"

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Ketterän toiminnan varmistaminen

Miten varmistaa ison organisaation riittävä ketteryys ja minimoida byrokratia loppukäyttäjän parhaaksi?

"Toiminnan ketteryys. Tarve vastata nopeasti kehittyvään ja muuttuvaan IT-ympäristöön. Uudet versiot, tuotteet, laitteet ja toimintatavat saatava nopeasti käyttöön. Liian iso ympäristö hidastaa kehitystä."



12. tärkein ja kahdeksanneksi puhutuin aihe

"Möhköfantti pelottaa. Isoimpana riskinä näen, että tästä tulee möhköfantti. Iso, kankea ja kallis toimija, jonka ohittaminen on niin vaikeaa, että tyydymme vain valittamaan."

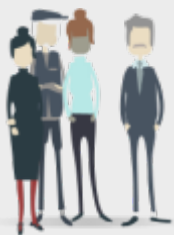
"Byrokratian lisääntymisen välttäminen. Pelkona on, että kaupallisten palvelutoimittajien ja virastojen välille tulee vielä yksi hallintaporras, joka hankaloittaa ja hidastaa prosessien sujuutta (vasteaikoja jne)."

Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

Alueellistaminen jatkuu

Toimintoja sijoitetaan edelleen myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.

"Virastojen alueellistaminen ei saa kärsiä TORIn myötä. Valtion virastojen alueellistaminen ei saa kärsiä TORI-hankkeen myötä. Nyt on tietysti pelkona, että kaikki tänne pohjoiseen saadut työpaikat valuvat TORIn mukana etelään. Varsinkin hallinnon työpaikat."



13. tärkein ja 13. puhutuin aihe

"Työtä ympäri Suomea - ja paljon. Olkaa hyvät ja päättäkää nyt samalla teettää tieto- ja viestintätyötä kasvavissa määrin Suur-Helsinki-seudun ulkopuolella. Savoon, Lappiin ja Hämeeseen mahtuu ja saa kyllä aivan hyviä atk-työntekijöitä ihan varmasti."

"Alueellistaminen säästää. Huomioitava tosiasia että pääkaupunki seudun ulkopuolella työntekijän "hintaa" on huomattavasti halvempi ja työntekijät paljon sitoutuneimpia."

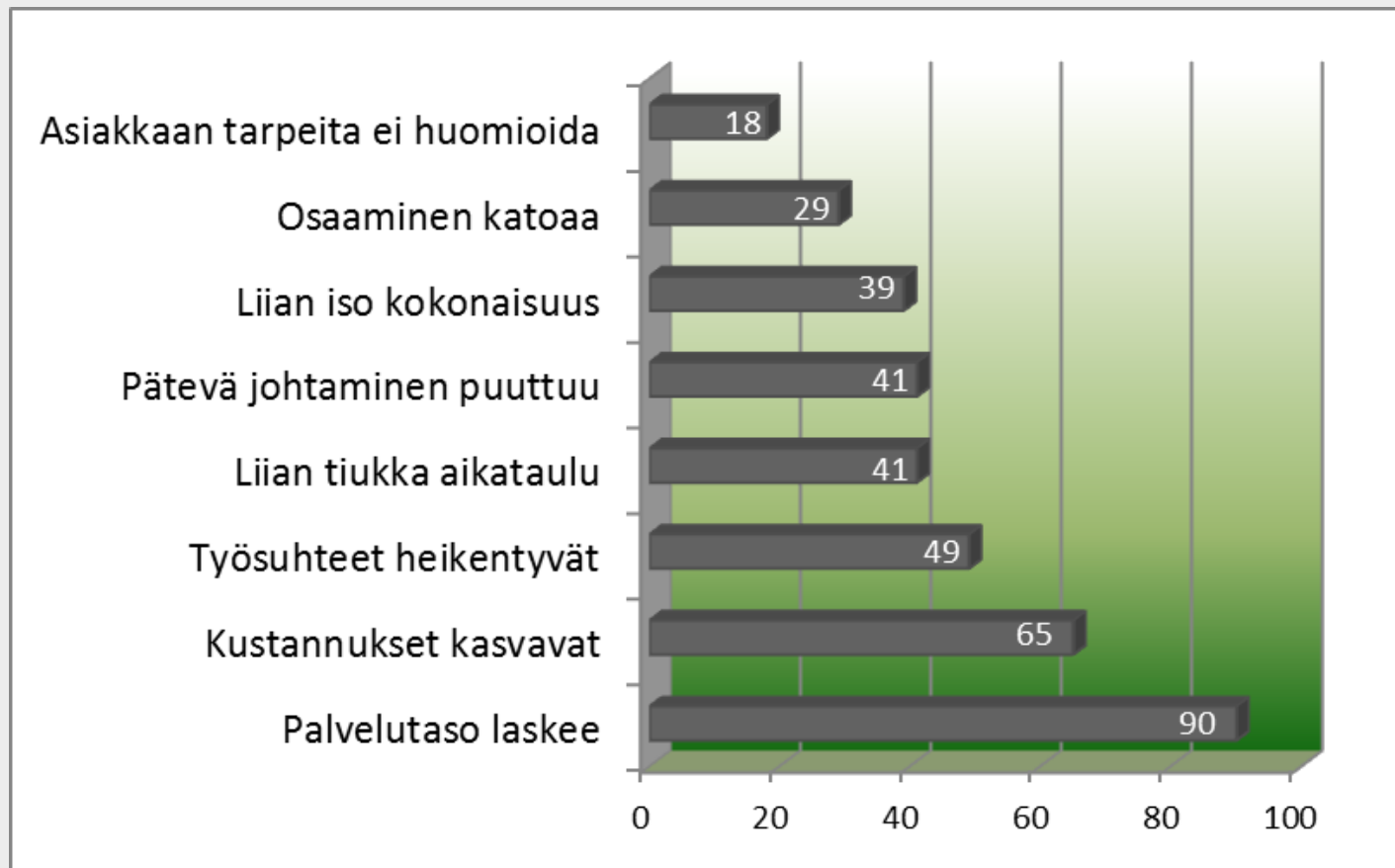
ICT-palvelukeskuksen riskit ja vaikutukset

Mitä riskejä ICT-palvelukeskuksen muodostamiseen mielestäsi liittyy? Miten näitä riskejä voidaan hallita?

Palvelutason laskeminen puhutuin riski

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=302)



Mitä riskejä ICT-palvelukeskuksen muodostamiseen mielestäsi liittyy? Miten näitä riskejä voidaan hallita?

ICT-palvelukeskuksen riskit

Poimintoja vastauksista

Palvelutaso laskee: tuki etääntyy, hidastuu ja sen osaaminen heikkenee

- Puhutuvin asia

"Aivan liian ylimitoitettut odotukset säästöjen suhteen? => Pitäisi tarkastella realistisesti mitä suuren palvelukeskuksen perustaminen tarkoittaa kustannuksina ja henkilöiden työmääränä (joka on pois itse palveluiden kehittämisestä ja saattaa viedä kehitystä taaksepäinkin)."

Osakeyhtiöön siirtyminen heikentää työsuhteita, etuja ja palkkatasoa

- Kolmanneksi puhutuvin asia

"Palvelu asiakkaille ei toimi ollenkaan, tukihenkilöstö siirtyy liian kauas asiakkaista ja ymmärrys toimialan tehtävistä / ympäristöstä ja erityispiirteistä pikkuhiljaa hämärtyy ja unohtuu sitten kokonaan. ---"

Kustannukset odotettua suuremmat

- Toiseksi puhutuvin asia

"Huono henkilöstöjohtaminen, palkallinen eriarvoisuus, huonot työolosuhteet, esim. jokin kammottava avokonttori, ei työrauhaa eikä yksityisyyttä. "Tehdas.""

Mitä riskejä ICT-palvelukeskuksen muodostamiseen mielestäsi liittyy? Miten näitä riskejä voidaan hallita?

ICT-palvelukeskuksen riskit

Poimintoja vastauksista

**Palvelukeskuksen muodostamisen
liian tiukka aikataulu**
- neljänneksi puhutuin asia

*"Johtaminen menee sähläämiseksi
aika pitkäksi aikaa kun leikitään
valtapelejä sekä valtionhallinnon että
markkinaehtoisen toimijan säännöillä,
eikä kaikille itsensä "johtajaksi"
mieltäville ole tarvetta. ---"*

**Liian iso ja kankea kokonaisuus
ei pysty tarpeeksi ketterään
toimintaan**
- kuudenneksi puhutuin asia

*"Tehdään taas liian nopeasti
uusi organisaatio, jolle ei
anneta riittävästi aikaa
sulautua yhteen ja opetella
uusia yhteisiä toimintatapoja."*

**Epäpätevä johto laskee
työntekijöiden motivaatiota ja
hidastaa muutosprosessia**
- viidenneksi puhutuin asia

*"Liian isolla kokonaisuudella tehdään
toiminnasta huonosti organisoitua ja tämä tulee
lopulta kalliimmaksi. Meillä usein pienet
alihankkijat ovat olleet kaikista ketterimpiä ja
joustoa löytyy. Iso on usein aika kankea ja siksi
vain todellisuudessa toimialariippumattomat
palvelut pitää osata valita tarkkaan."*

Mitä riskejä ICT-palvelukeskuksen muodostamiseen mielestäsi liittyy? Miten näitä riskejä voidaan hallita?

ICT-palvelukeskuksen riskit

Poimintoja vastauksista

Osaaminen ja hiljainen tieto
katoaa työntekijöiden lähdettyä
muualle töihin
- seitsemänneksi puhutuin asia

*"---Asiakasvirastojen varjo-
organisaatioiden syntyminen. ->
Palveluiden tulee olla riittävän
lähellä asiakasta ja vastata
heidän tarpeisiin."*

*"Uusi organisaatio ei houkuttele
riittävän ammattitaitoista henkilöstöä:
palkkaus ja tehtävien haasteellisuus
saatava korkealle tasolle. Lisäksi
varmistettava, ettei virastot laita
tänne kiertoon ns. nollaresursseja vaan
aidot osaajat."*

Asiakkaan tarpeet jäävät liian
vähälle huomiolle
- kahdeksanneksi puhutuin asia

ICT-palvelukeskuksen riskien hallinta

- ✗ Ei pyritä saamaan valmista kerralla vaan siirretään tehtäviä palvelukeskukseen vähitellen ja varmistetaan samalla, ettei päällekkäisiä tehtäviä ole
- ✗ Pilotoidaan palvelut
- ✗ Valitaan oikeat henkilöt oikeille paikoille
- ✗ Määritellään työnkuvat ja vastuutetaan tehtävät selkeästi
- ✗ Lasketaan kustannukset realistisesti
- ✗ Tiedotetaan avoimesti
- ✗ Tehdään yksinkertaisia palveluita, joita yhdistelemällä saadaan uusia palveluita joustavasti eri asiakastarpeisiin

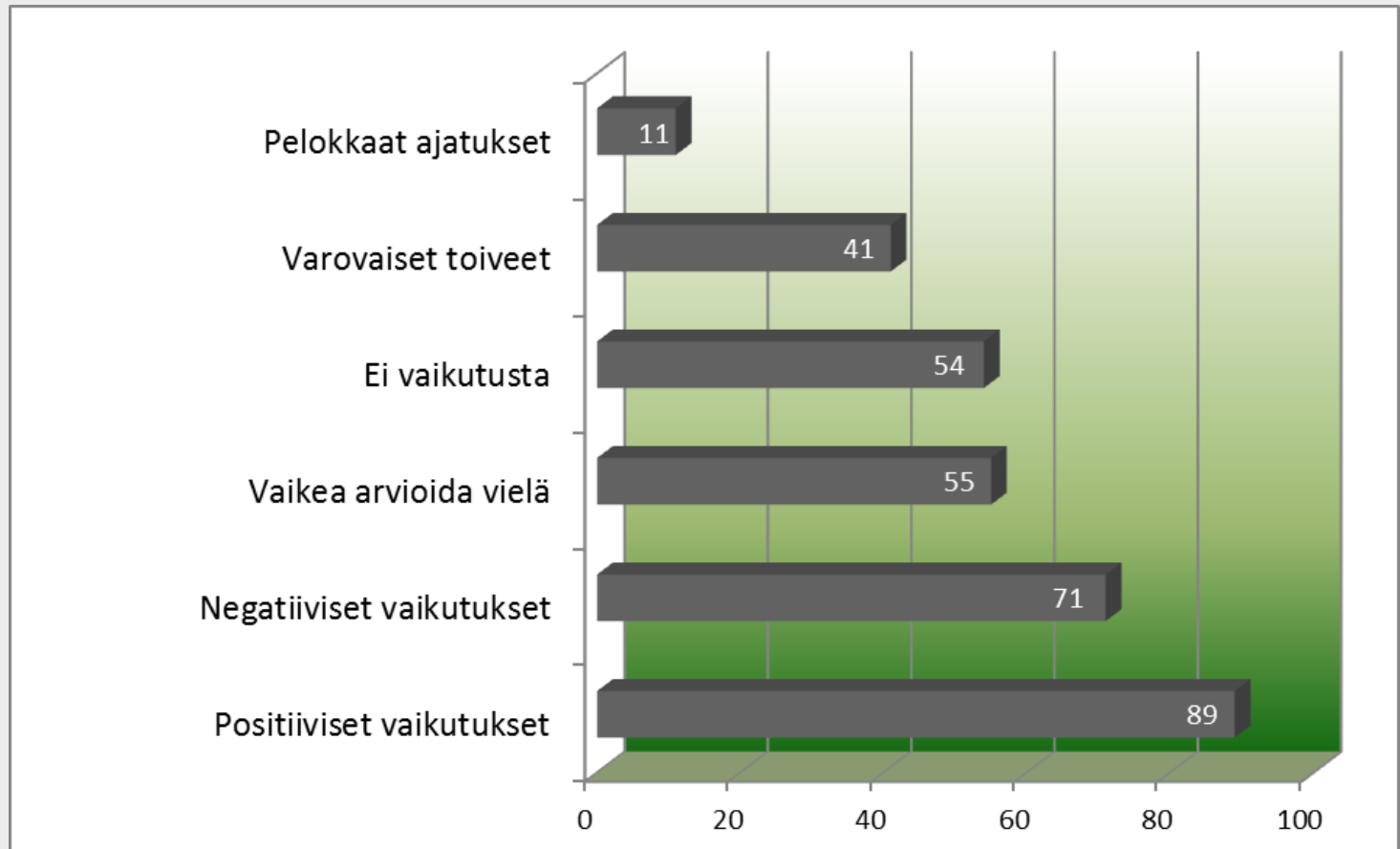


Millaisia vaikutuksia arvelet ICT-palvelukeskuksella olevan omaan osaamiseesi, urakehitykseesi ja työmotivaatioosi?

Eniten arvioita positiivisista vaikutuksista

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=287)



Millaisia vaikutuksia arvelet ICT-palvelukeskuksella olevan omaan osaamiseesi, urakehitykseen ja työmotivaatioon?

Vaikutukset osaamiseen, urakehitykseen ja työmotivaatioon

Poimintoja vastauksista

ICT-palvelukeskuksen positiiviset vaikutukset: uskotaan urakehitysmahdollisuuksiin, uusiin mielenkiintoisiin haasteisiin sekä osaamiseen syventämiseen ja laajentamiseen

- Puhutuin asia

"Virkamiesstatuksen menettäminen ei motivoi. Sen mukana muuttuu eläkeikä, vuosilomat ja mahdollisesti muitakin etuja. Tämä on neljäs kerta, kun siirretään virastosta toiseen. Jatkuva muutos ei motivoi, kun edellisessäkin muutoksessa ei olla päästy hyötывaiheeseen."

"Positiivisia vaikutuksia! Työmotivaatio nousee uusista haasteista, asiakkaista, kollegoista. Luonnollisesti isompi palvelukeskus tarjoaa enemmän urakehitysmahdollisuuksia ja enemmän uudenlaisia töitäkin. Osaamisen kasvu on luonnollista uusien kollegoiden(näkökulmien), uusien toimintaympäristöjen vuoksi."

Negatiiviset vaikutukset johtuvat mm. jatkuvasta muutoksesta, irtisanomisen uhasta, tulevan toimenkuvan ja työsuhteen epävarmuudesta sekä epäilevästä suhtautumisesta palvelukeskuksen toimivuuteen

- Toiseksi puhutuin asia

Millaisia vaikutuksia arvelet ICT-palvelukeskuksella olevan omaan osaamiseesi, urakehitykseen ja työmotivaatioon?

Vaikutukset osaamiseen, urakehitykseen ja työmotivaatioon

Poimintoja vastauksista

Vaikutukset riippuvat ICT-palvelukeskuksen lopullisesta toteutuksesta sekä siitä missä ja miten työtä tehdään
- Kolmanneksi puhutuin asia

"Pääosin en tee toimialariippumatonta työtä, joten tällä ei ehkä niin suuri vaikutus."

"Jos organisaatiossa mielletään osaamisen kehittämisen tärkeys ja siihen panostetaan niin varmasti myös oma osaamiseni kasvaa tai laajenee, urakehitystä ja työmotivaatiota on vaikea vielä arvioida. Ne ovat niin paljon riippuvaisia organisaation ilmapiiristä, työhyvinvointiin satsaamisesta ja mehengestä."

Ei vaikutusta mm. toimialariippuvissa tehtävissä työskenteleville sekä eläkeikää lähestyville
- neljänneksi puhutuin asia

Millaisia vaikutuksia arvelet ICT-palvelukeskuksella olevan omaan osaamiseesi, urakehitykseen ja työmotivaatioosi?

Vaikutukset osaamiseen, urakehitykseen ja työmotivaatioon

Poimintoja vastauksista

"Toivon, että osaamisellani on käyttöä uudessa palvelukeskuksessa ja että minulle löytyisi sieltä sopiva tehtävä. Katson, että edelleen minun kannattaa pyrkiä parhaaseen työtulokseen nykyisessä työssäni, sillä se saattaa tuoda näyttöjä sinne tulevaisuuteenkin."

Pelokkaat ajatukset tulevaisuudesta
- kuudenneksi puhutuin asia

Varovaiset toiveet siitä, että uusi ICT-palvelukeskus pystyisi tarjoamaan tulevaisuudessa mielenkiintoista työtä ja mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen
- viidenneksi puhutuin asia

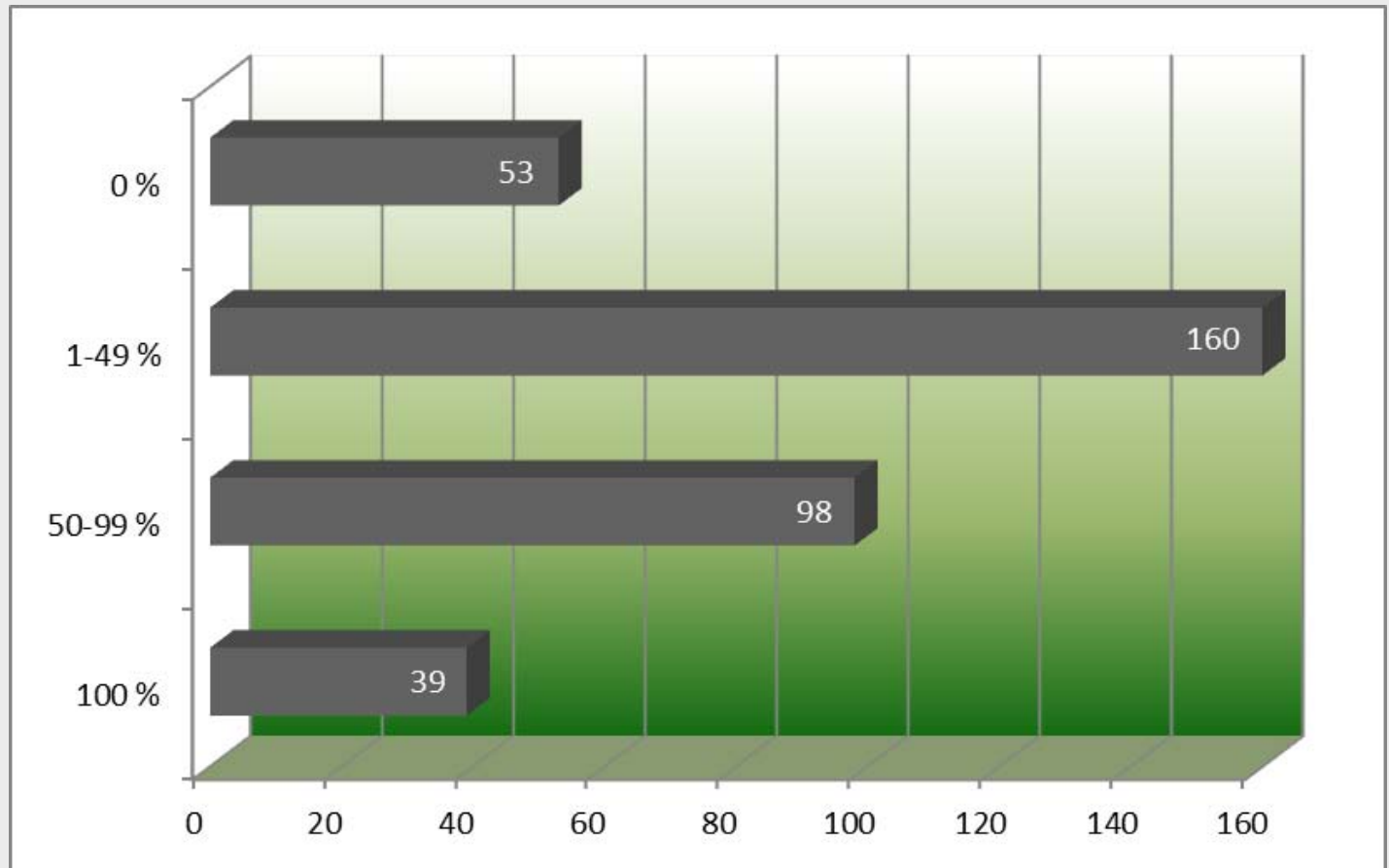
"Tällä hetkellä on pelko työpaikan säilymisestä ja mahdollisesta töiden keskittämisestä Helsinkiin tms. Mistään on aika vaikea olla mitään mieltä kun asiat ovat vielä niin keskeneräisiä."

Kuinka suuri osa työajastasi kuluu toimialariippumattomiin ICT-tehtäviin?

Toimialariippumattomien tehtävien osuus työajasta yleisimmin alle puolet

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin vaihtoehto on valittu.

(n=350)



The background of the slide is a solid light blue color. It is decorated with numerous light blue and white circles and dots of varying sizes, scattered across the page, particularly concentrated around the text and at the bottom.

Tietohallintohenkilöstöön kuulumattomat osallistujat

Prosessi kutsusta tuloksiin

Tietohallintohenkilöstöön kuulumattomat

1 Kutsulinkistä sisään



2 Taustatiedot

3 Ideointi: Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat työtäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

4 Arviointi: Tärkeää oman työni ja työyhteisöni kannalta



5 Perustelu: Miksi? Miten pitäisi edistää?

6 TORI-hankkeen riskit ja hyödyt

7 Raportointi ja jatko



Tietohallintohenkilöstöön kuulumattomia osallistujia yhteensä 1907

ASEMA

Johto	57
Keskijohto	256
Muu henkilöstö	1594



TYÖYKSIKKÖ (Top 10)

Jokin muu	194
Valtiovarainministeriö / Verohallinto	147
Valtiovarainministeriö / Tilastokeskus	127
Maa- ja metsätalousministeriö / Maanmittauslaitos	72
Valtiovarainministeriö / Tullihallitus	65
Sosiaali- ja terveysministeriö / Säteilyturvakeskus	60
Liikenne- ja viestintäministeriö / Ilmatieteen laitos	59
Oikeusministeriö / Rikosseuraamuslaitos	49
Maa- ja metsätalousministeriö / Metsäntutkimuslaitos	46
Valtiovarainministeriö	45



Tulokset lyhyesti

- ✗ Nopeat ja luotettavat tieto- ja viestintätekniset palvelut on osallistujille itsestään selvä asia — tukea toivotaan myös liikkuvaan työntekoon ja järjestelmiin kirjautumiseen
- ✗ TORI-hankkeen puhutuin riski on tuen palvelutason laskeminen: pelätään, ettei apua saa yhtä nopeasti ja asiantuntevasti kuin ennen
- ✗ Riskejä pystytään minimoimaan saamalla oikeat henkilöt oikeille paikoille, pilotoimalla palvelut sekä tiedottamalla hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista
- ✗ Onnistuessaan TORI-hanke voisi saada aikaan kustannussäästöjä, toimivan laitteiston työntekijöille sekä yhteensopivat järjestelmät valtionhallinnolle



Työtä parhaiten tukevat tieto- ja viestintätekniset palvelut

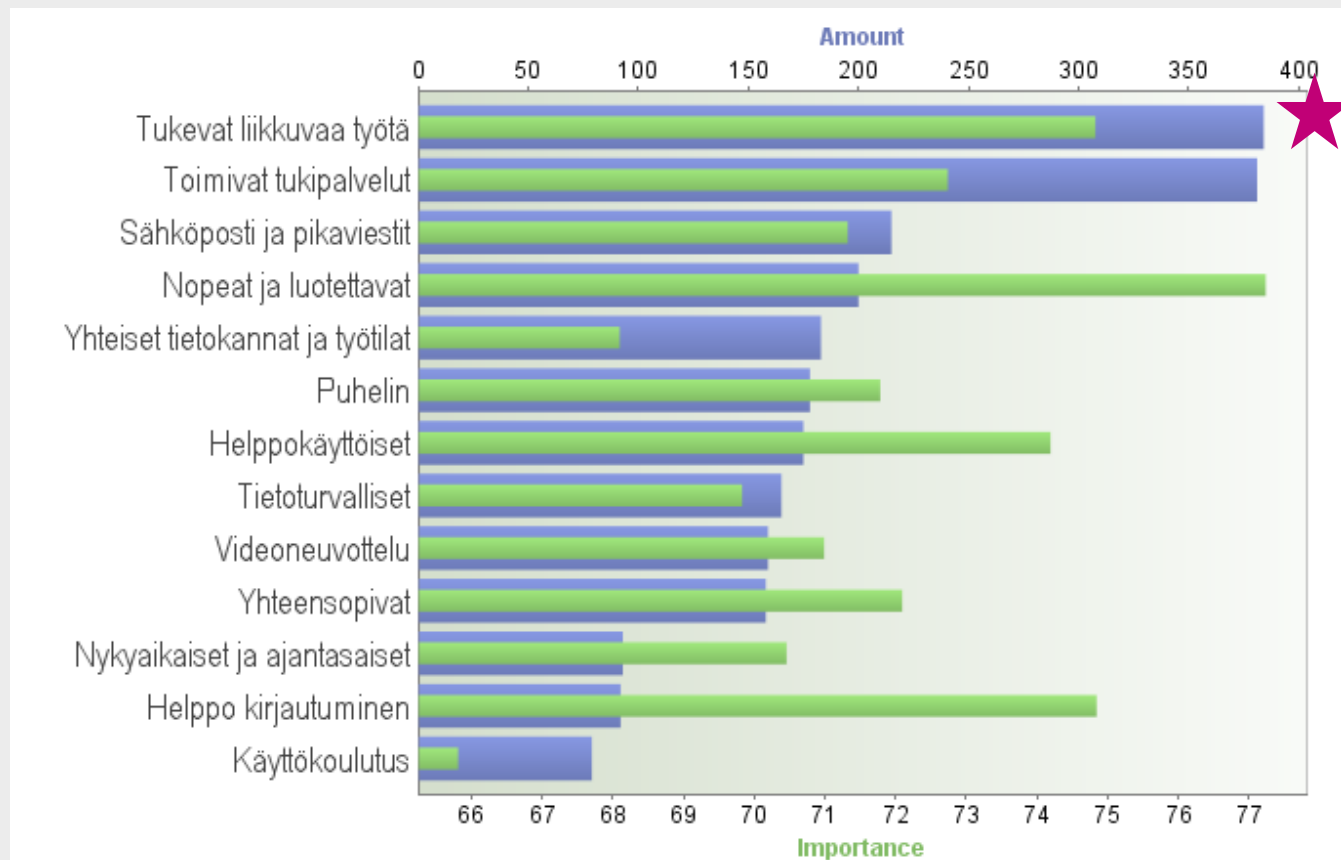
Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Työtä tukevat tvt-palvelut

Liikkuvaa työtä tukevista palveluista puhutaan eniten ja ne myös arvioidaan tärkeäksi – nopeus ja luotettavuus itsestäänselvyys

Kuvion sininen palkki kertoo, kuinka monta kertaa ko. asia on mainittu aineistossa, vihreä palkki sen arvioidun tärkeyden.

(n=2144)



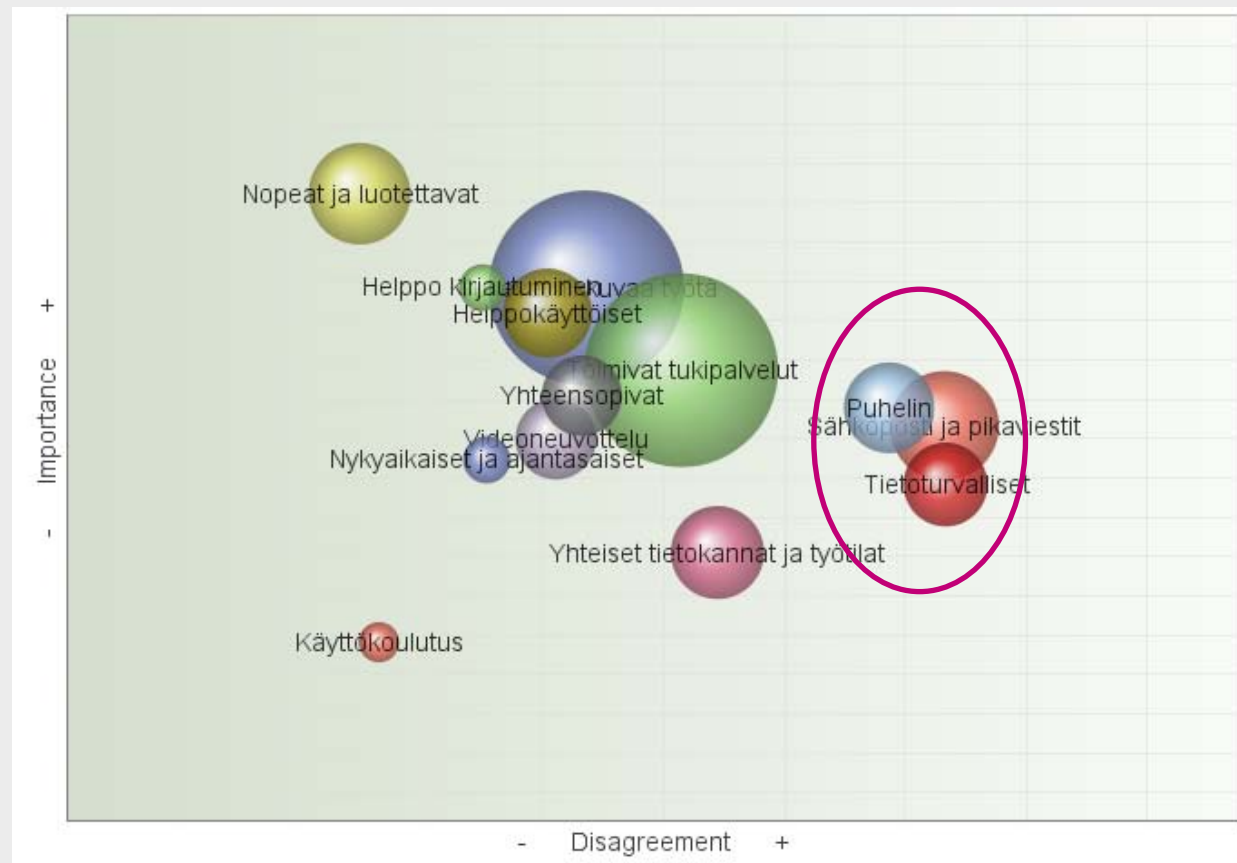
Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Työtä tukevat tvt-palvelut

Puhelimen, sähköpostin ja pikaviestien sekä tehokkaan tietoturvallisuuden tärkeydestä työn sujumisen kannalta erimielisyyttä

Mitä suurempi pallo, sitä enemmän aiheesta on puhuttu.

Pystyakseli kuvaa asioiden koettua tärkeyttä ja vaakaa-akseli erimielisyyttä niiden tärkeydestä.

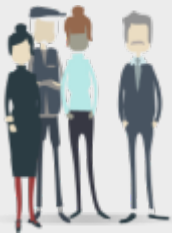


Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Nopeat ja luotettavat

Nopeasti ja luotettavasti toimivat yhteydet, laitteet ja ohjelmat. Niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakin. Rekistereissä olevaan tietoon voi luottaa.

"Yhteyksien oltava luotettavat. Ei niin, että päivän etätöiden jälkeen aineisto häviää matkalla serveriin. Data on voitava tallentaa myös omalle koneelle ennen lähettämistä pilveen / serveriin."



Tärkein ja neljänneksi puhutuin aihe

"Nopeasti toimivat toimisto-ohjelmistot ja asiakirjahallinta. Nykyinen VIP ympäristö turhauttavan hidas, ilmeisesti monimutkaisuuden johdosta, haitaten merkittävästi työskentelyä nykyvaatimusten mukaisessa hektisessä työilmapiirissä"

"Etäyhteydet vn-verkon ulkopuolelle. Yhteydet täytyy saada luotettavaksi: avointa wifiä pitää pystyä käyttämään, 3g:ssä myös yllättäviä aukkoja."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Ajasta ja paikasta riippumaton tvt

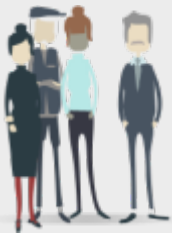
Toimivat etäyhteydet, langaton verkko ja kannettava tietokone tukevat etätyöskentelyä ja liikkuvaa työtä. Sähköpostit luettavissa missä ja milloin vain, myös puhelimesta.

"Langaton verkko. Töitä voisi tehdä riippumatta missä on, nykyinen tekniikka mahdollistaa salatut yhteydet työpaikalle."

Toiseksi tärkein ja puhutuin aihe

"Pöytäkoneista läppäreihin. Pöytäkoneista tulisi siirtyä läppäri+telakka+näyttö-ratkaisuun. Esimerkiksi palaverissa olisi hyödyksi, jos voisi ottaa oman tietokoneen mukaan."

"Sähköpostit kännykkään. Sähköpostien saaminen kännykkään olisi ensiarvoisen tärkeää, koska työnluonne on liikkuva ja alaisten on saatava yhteys. Myös matkustusaika olisi tehokasta näin."

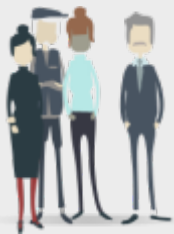


Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Helppo kirjautuminen järjestelmiin

Yhdellä kirjautumisella sisään kaikkiin järjestelmiin. Kehitetään vaihtoehtoisia kirjautumistapoja.

"Kaikkiin järjestelmiin yhdellä salasanalla. Nyt pitää kaikkiin järjestelmiin kirjautua erikseen ja vaihdella salasanoja säännöllisesti. Arkipäivää helpottaisi, että kaikki olisi yhden tunnuksen takana."



Kolmanneksi tärkein ja 12. puhutuin aihe

"--- Mahdollisimman vähän salasanoja muistettavaksi. Luonnollisesti tietoturvasta tulee tällöin elintärkeää, sopivia ratkaisuja varmasti löytyy siihenkin (esim. salasana-pankit, sormenjäljet, pin-numerot).---"

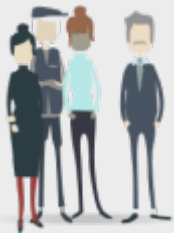
"Salasanojen vapautus. On oltava instanssi, joka helposti (puhelinsoitolla) pystyy auttamaan tilanteessa, jossa syystä tai toisesta jonkun rekisterin salasana on unohtunut."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Helppokäyttöiset

Käyttäjäystävällisiä järjestelmiä on helppo käyttää, eikä uusien opetteluun kulu liikaa aikaa. Järjestelmä- ja laitehankintoihin mukaan myös loppukäyttäjiä.

"Tärkeintä on, että toiminnanohjausjärjestelmät, matkalaskujärjestelmät, intranetit ym. hallintoinfraan kuuluvat hankkeet ovat erittäin helppokäyttöisiä, nopeita, toimivia ja luotettavia.---"



Neljänneksi tärkein ja seitsemänneksi puhutuin aihe

"Ohjelmistojen yksinkertaistaminen käyttäjäystävällisimmiksi. Tätä ei saavuteta yksinomaan kehittäjien työnä, vaan mukaan on ehdottomasti otettava lopputason käyttäjiä. Kerättävään tietosisältöön saatava tiukat tarpeellisuuskriteerit."

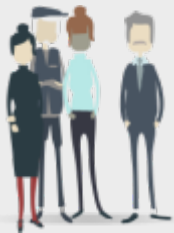
"Helppokäyttöinen julkaisu- ja sivustonhallintajärjestelmä helpottaisi intranetin hajautettua päivitystä ja admin-tason ylläpitotyötä. Tällä hetkellä käytetään vain html-tallennusta Word-pohjista. Tiedostot sijaitsevat resurssienhallinnassa."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Nopeat ja asiantuntevat tukipalvelut

Tietotekniset - myös sovelluksia koskevat - ongelmat ratkaistaan nopeasti ja joustavasti. Apua on helppo hakea, ja asiakasta informoidaan asian etenemisestä. Paikallista tukea suositaan.

"Se, että tuki on lähellä, myös fyysisesti. Tietoteknisen tuen täytyy olla helposti saatavilla, ajantasaisesti ja nopeasti. Uskon, että samassa organisaatiossa toimiva ihminen täyttää parhaiten tämän tarpeen ja tietää ja tuntee myös yksikön henkilöstön tarpeet."



Viidenneksi tärkein ja toiseksi puhutuin aihe

"Yhteistyötä sovellustoimittajien kanssa on parannettava. Liian usein käyttötuen vastaus erilaisiin sovellusongelmiin on, että asia ei kuulu meille, vaan sovellustoimittajalle, emmekä voi auttaa. Käyttäjä jää asiansa kanssa yksin ja ongelman selvittäminen voi viedä kuukausia. ---"

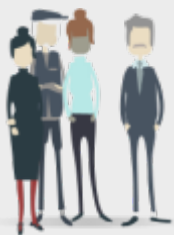
"Tukipyyntöihin reagoidaan nopeasti. Asiakas pidetään ajan tasalla lähettämällä hänelle tilannetietoa tai arvio, koska ehditään korjata ongelma. Käynneistä jätetään viesti."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Yhteensopivat järjestelmät

Tieto liikkuu tehokkaasti virastosta toiseen keskenään keskustelevien järjestelmien välillä. Tämä vähentää päällekkäistä työtä, varmistaa tiedon ajantasaisuuden sekä helpottaa työntekijöiden siirtymistä valtion työpaikoista toiseen.

"Eri tietojärjestelmien yhteensovittaminen. Eri hallinnonalojen tietojärjestelmien tulisi pysyä "keskustelemaan keskenään", ts. ne tulisi integroida keskenään etteivät eri järjestelmien väliset erot häiritä työn tekemistä."



Kuudenneksi tärkein ja 10. puhutuin aihe

"Ratkaisut, jotka ovat yhteisiä muiden toimijoiden kanssa. Hallinnon kehittämisen kannalta on oleellisen tärkeää, että perusratkaisut ovat hallinnossa samoja. Mm. organisaation uudistustilanteissa erilaiset tietojärjestelmät ja ratkaisut aiheuttavat kohtuuttomia vaikeuksia ja kuluja."

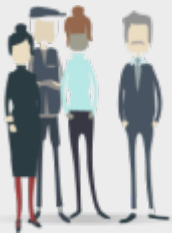
"Yhteensopivat palvelut sisäisesti sekä ulkoisesti. Palvelu tulee olla vakioitu ja tuttu omassa yksikössä, organisaatiossa ja mielellään lähimmissä sidosryhmissä. Ongelmia tulee mm. eriaikaisista käyttöön-otoista, versiovaihdoksista, eri palveluiden välisestä "viestintäkatkosta".---"

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Puhelimesta tehokkaampi työväline

Matkapuhelimen ja tietokoneen synkronointi on kunnossa: yhteys verkkoon toimii sekä sähköpostit ja reaaliaikainen kalenteri ovat luettavissa puhelimitse työpaikan ulkopuolella.

"--- Aina kun poistuu työhuoneen koneelta, tarvitsee mobiilin ratkaisun, jolla on sähköisesti tavoitettavissa. Mobiililaitteilla pitää päästä myös viraston järjestelmiin mm. dokumentteihin. Lomien anominen, asiakirjahallinto, laskujen käsittely yms. toimivat myös mobiililaitteiden kautta."



**Seitsemänneksi tärkein
ja kuudenneksi
puhutuin aihe**

"Puhelimet ajan tasalle. Älykännyköiden pihtaamisen on loputtava! Toimivat (sähköposti, kalenteri, nettiyhteys) puhelimet perustyökaluja lähes kaikille työntekijöille.---"

"--- Sijaisuuksista aiheutuvat puheluiden siirrot on helppo tehdä ja ne toimivat. Valtioneuvoston numerot löytyvät puhelinmuistiosta nimen perusteella. Johtaja-sihteeri - työparin puhelinkäytännöt on helppo räätälöidä, muuttaa niitä ja ne toimivat."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Sähköposti- ja pikaviestiyhteydet

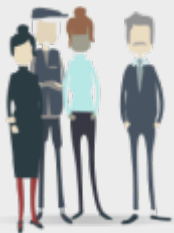
Nopeaa ja epämuodollista kommunikointia pikaviestiohjelmilla. Sähköpostien tallennus, arkistointi ja haku on yksinkertaista. Asiakkaille mahdollisuus yhteydenottoon sähköpostin välityksellä.

"Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus asioida sähköpostitse (vero)viranomaisen kanssa sähköpostitse salattua yhteyttä pitkin. Vähentää puhelin- ja käyntiasiointia. nopeuttaa ja vähentää paperia."

Kahdeksanneksi tärkein ja kolmanneksi puhutuin aihe

"Pikaviestintä tehostuu. Office Communicatorin tapaiset palvelut yleistyvät ja tehostavat välitöntä viestintää."

"Kaikki valtion viranomaiset kattava salattu sähköpostiverkko mahdollistaisi tietojenvaihtoa ja asiointia sähköpostitse eri hallinnonalojen virastojen välillä myös salassapidettävien tietojen osalta. --- Nopeuttaisi asiointia ja lisäisi tehokkuutta sekä paperittomuutta."

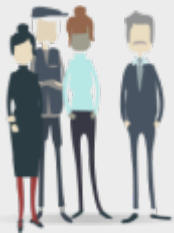


Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Videoneuvottelupalvelut

Reaaliaikaiset ja toimintavarmat videokokousmahdollisuudet omalta päätteeltä työpaikalta tai kotoa.

"Kehittyneet videoneuvottelut ja läsnäoloseinä. Videoneuvottelu on viikottaisessa käytössä ja isommat läsnäoloseinät ovat hyviä ja toimivia ja niiden käyttöä voi vielä lisätä."



**Yhdeksänneksi tärkein
ja yhdeksänneksi
puhutuin aihe**

"Videoneuvotteluyhteys omalta tietokoneelta. Yhteisten dokumenttien työstäminen omien kollegoiden kautta onnistuisi parhaiten omalla tietokoneella olevalta videoneuvotteluyhteydeltä, jossa työpöydän voi jakaa useamman henkilön kesken."

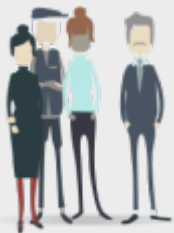
"Videoneuvottelu mahdollistetaan myös viraston ulkopuolella eli voin olla mukana yhteisessä palaverissa esim. kotoa käsin."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Nykyaikaiset ja ajantasaiset

Ajanmukaiset laitteet ja ohjelmistot tehostavat paitsi omaa työtä myös yhteistyön tekemistä sidosryhmien kanssa. Päivitykset hoituvat mahdollisimman automaattisesti.

"Käyttämäni ohjelmistot pysyvät automaattisesti ajantasalla. Tietokoneella on käyttämäni ohjelmistoista aina uusimmat ja päivitettyt versiot ilman että minun täytyy itse huolehtia päivityksistä."



10. tärkein ja 11. puhutuin aihe

"Ajanmukaisuus. Esimerkiksi talossa käytetty sähköpostisovellus on todella 90-lukulainen ja kömpelö käyttää."

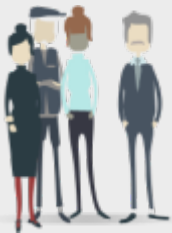
"Uudet laitteet. Tabletit ja ultrakevyet laitteet käyttöön tehokkaammin. Nykyiset laitteet ovat tarpeeksi tehokkaita normaaliin työhön ja toisekseen maksavat vähemmän kuin normaali tietokone lisävarusteineen."

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Tehokas tietoturva

Verkkoyhteyksien tehokas mutta ei lamaannuttava tietoturvallisuus, joka on huomaamaton käyttäjälle. Mahdollistaa mm. sähköisen asioinnin ja allekirjoituksen laajentamisen.

"Tietoturallinen sähköpostiasiointi asiakkaiden kanssa. Tällä hetkellä Verohallinnossa ei ole suositeltavaa asioida asiakkaiden kanssa sähköpostin välityksellä tietoturvasyistä. Asiakkaat itse usein haluaisivat lähestyä sähköpostitse."



11. tärkein ja kahdeksanneksi puhutuin aihe

"Asiakirjojen siirto turvallisesti. Järjestelmä, jonka avulla asiakirjoja voidaan siirtää turvallisesti eri viranomaisten ja muiden sidosryhmien (esim. tuenhakijat/-saajat) välillä. Tieto voi olla salassapidettävää, joten turvallisuusluokittelu on sisällytettävä."

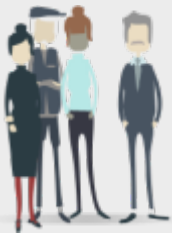
"Tietoturva ei saa haitata työskentelyä. Tietoturvakysymykset pitää hoitaa ja järjestää siten, että tavallisen käyttäjän ei tarvitse kantaa niistä suurempaa huolta, riittää kun toimii selkeiden ja ymmärrettävien ohjeiden ja periaatteiden mukaisesti. ---"

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Yhteiset tietokannat ja työtilat

Yhteisessä käytössä olevia tietokantoja ja pilvipalveluja sekä yhteisiä verkkotyötiloja tehokkaampaan tiedon jakamiseen ja hyödyntämiseen sekä luotettavampaan tiedon arkistointiin.

"Tietojen yhteiskäyttöisyys. Kaikenlaiset työssä tarvittavat tutkimus-, julkaisu- ym. aineistot tulevat olemaan verkossa, joten yhä enemmän tarvitaan erilaisia tietokantasovelluksia, joilla voi joko poimia tai jakaa tieto verkon yli kollegojen kanssa. ---"



12. tärkein ja viidenneksi puhutuin aihe

"Ryhmätyötilat. Verkossa olevat ryhmätyötilat, jossa voidaan säilyttää dokumentteja, yhdessä muokata ja kommentoida niitä. Mahdollisuudet pikaviestintään ja verkkokeskusteluihin."

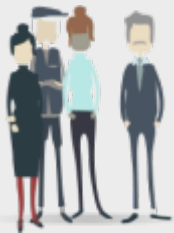
"Yhteinen tietojärjestelmä. Ei pitäisi olla erikseen EUTORia, PTJ:tä, eri ministeriöiden asianhallintajärjestelmiä, VATRYä jne. käyttötarkoitukskohtaisia järjestelmiä, vaan pitäisi olla yksi yhteinen järjestelmä, jonka eri käyttötarkoituksia voisi käyttää sen mukaan, mitä oikeuksia virkamiehellä on. ---"

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

Käyttökoulutus

Uusien ohjelmien ja järjestelmien koulutusta. Koulutuksiin osallistuminen mahdollista myös verkon välityksellä sijaintipaikkakunnasta riippumatta.

"Uusien ohjelmien tehokkaat kurssit, nopea neuvonta. Wikin käytön opetus, Outlook - kaleterin parempi hyötykäyttö, uusien Microsoft -ohjelmien tehokas käyttökoulutus."



13. tärkein ja 13. puhutuin aihe

"---Yksi koulutuspaketti voisi olla näille pakollisille seuranta- ja raportointiohjelmille, Personec aika, M2 jne.. Omansa voisi olla Office - paketille jne.. Kesällä meille tarjottiin netin kautta mahdollisuus osallistua office - koulutukseen. Minä ihan tosissani yritin. Ei tullut mitään."

"Koulutukset ja tiedotustilaisuudet videona. Erilaiset koulutustapahtumat organisaation sisällä voidaan järjestää videona, jolloin turha matkustaminen vähenee. Mutta tämä edellyttää kunnollisia videoyhteyksiä kurssisaleihin.---"

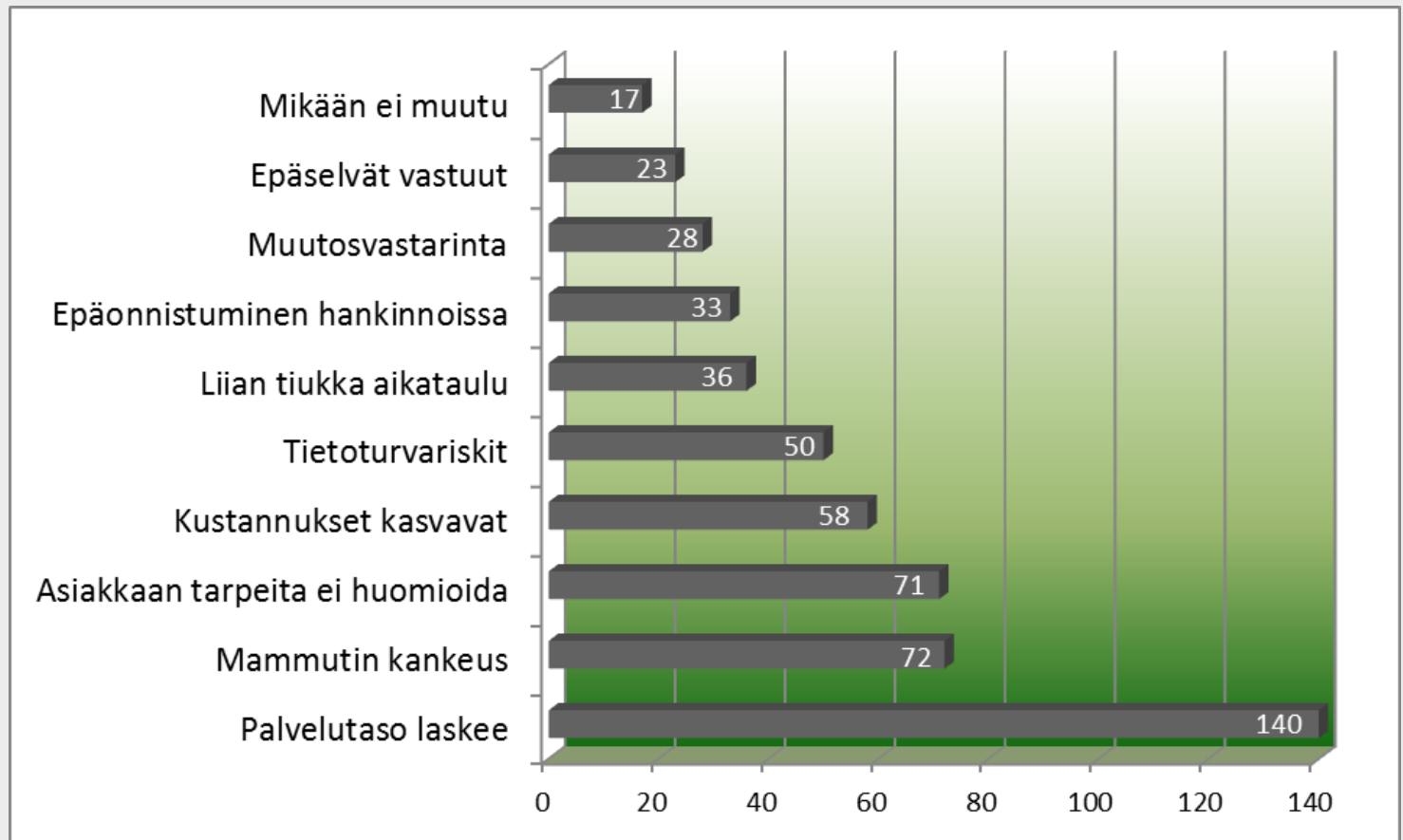
TORI-hankkeen riskit ja hyödyt

Mitä riskejä hankkeen onnistumiseen liittyy?

TORI-hankkeen riskit: eniten pelätään palvelutason laskemista

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=498)



Mitä riskejä hankkeen onnistumiseen liittyy?

TORI-hankkeen riskit

Poimintoja vastauksista

**Tukipalvelu hidastuu ja sen
asiantuntemus huononee**
- puhutuin asia

"Onnistumisen suurimmat riskit liittyvät siihen, että taas luodaan yksi jäykkä ja byrokraattinen systeemi, joka lisää (työajan käytöstä johtuen) kuluja ja heikentää laatua. Sen sijaan, että tehtäisiin systeemi, joka toimii monenlaisten organisaatioiden ehdoilla, taivutetaan monenlaiset organisaatiot toimimaan jäykän ja ei-käyttäjälähtöisen systeemin ehdoilla. ---"

**Asiakkaan tarpeita ei kuunnella
tai ne ohitetaan**
- kolmanneksi puhutuin asia

"Riski on lähiavun väheneminen - palvelu on entistä kasvottomampaa etäpalvelua, jonka laatu ja saatavuus voi olla epävarmaa."

**Massiivinen ja kankea kokonaisuus
lisää byrokratiaa**
- toiseksi puhutuin asia

"Kaikille aletaan tuputtaa samaa pakettiratkaisua vaikka tietotekniset järjestelmät ovat AINA luonteeltaan räätälöityjä."

Mitä riskejä hankkeen onnistumiseen liittyy?

TORI-hankkeen riskit

Poimintoja vastauksista

Kustannukset eivät pysy hallinnassa
- neljänneksi puhutuin asia

"Riski on tietoverkon turvallisuuden takaaminen hakkereilta ja ym. väärinkäytöksiltä. Tietovuodot arkaluoteisissa asioissa. ---"

Liian tiukassa aikataulussa yritetään pysyä lopputuloksen kustannuksella
- kuudenneksi puhutuin asia

"Riskinä on, että kustannukset päinvastoin kasvavat ja tehokkuus huononee. Työntekijöiden ATK-ongelmien selvittely tulee entistä hankalammaksi ja aikaavieväksi. ---"

Tietoturvan rakoilu
- viidenneksi puhutuin asia

"---Annetaan puheenvuoro myös niille hiljaisille puurtajille, jotka kuitenkin sen työn käytännössä tekevät. Heiltä todennäköisemmin saadaan se konkreettinen tieto mahdollisista ongelmakohdista. Nyt mennään aikataulu edellä. Loppukäyttäjälle toimivuus saattaa olla aikataulua tärkeämpää."

Mitä riskejä hankkeen onnistumiseen liittyy?

TORI-hankkeen riskit

Poimintoja vastauksista

Hankinnoissa ja kilpailutuksissa ei onnistuta

- seitsemänneksi puhutuin asia

"Organisaatiot ja työntekijät voivat vastustaa jyrkästi uusien teknologioiden ja palveluiden käyttöönottoa. Syitä on monia, mm.: osaamattomuus, muutosvastarinta, uuden oppimisen vaikeus ja oman työn tuleminen läpinäkyvämmäksi.---"

"Osataanko kilpailuttaa yksityisiä, sopimusasioissa taitavia usein monikansallisia yhtiöitä? Riskinä on tarpeettoman kalliit järjestelmät niin hankinta- kuin käyttökustannuksiltaan (hyvänä esimerkkinä nyt esim. Kieku, jonka käyttöönottokustannuksia tuskin edes on laskettu)."

Ennakkoluulot ja tietämättömyys nostavat henkilöstön muutosvastarinnan
- kahdeksanneksi puhutuin asia

Mitä riskejä hankkeen onnistumiseen liittyy?

TORI-hankkeen riskit

Poimintoja vastauksista

Epäselvät vastuut ja kokonaisnäkemys puute
- yhdeksänneksi puhutuin asia

"Riski on, että hanke jää hienojen tavoitteiden tasolle, mutta käytännössä yksittäisessä virastossa mikään ei muutu. Kun hankinnat ja valinnat uudistuksista jäävät vain viraston budjetin varaan, sanotaan virastossa tietoteknisille uudistuksille usein ei-oota, jos "nykyinenkin tilanne on välttävä".---"

"Vastuunpakoilua saattaa esiintyä. Täytyy selkeästi tuoda esille se, mikä on kunkin tahon vastuu ettei jää kunkin tahon itsearvioitavaksi."

Suunnitelmaa ei saada käytäntöön virastojen arkeen
- kymmenenneksi puhutuin asia

TORI-hankkeen riskien minimointi

- ✗ Määritellään hankkeen tehtävät tarkkaan ja rajataan ulkopuolelle kaikki epäolennainen
- ✗ Kuvataan mahdollisimman vähän byrokraattiset palveluprosessit tarkasti
- ✗ Hyödynnetään jo käytössä olevia toimivia ratkaisuja
- ✗ Varmistetaan riittävä resurssointi
- ✗ Valitaan oikeat henkilöt oikeille paikoille
- ✗ Pilotoidaan palvelut pienellä käyttäjäryhmällä
- ✗ Minimoidaan tietoturvariskejä erilaisilla käyttöoikeusjärjestelyillä
- ✗ Tiedotetaan hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista työntekijöiden arkeen
- ✗ Osallistetaan työntekijät päätöksentekoon

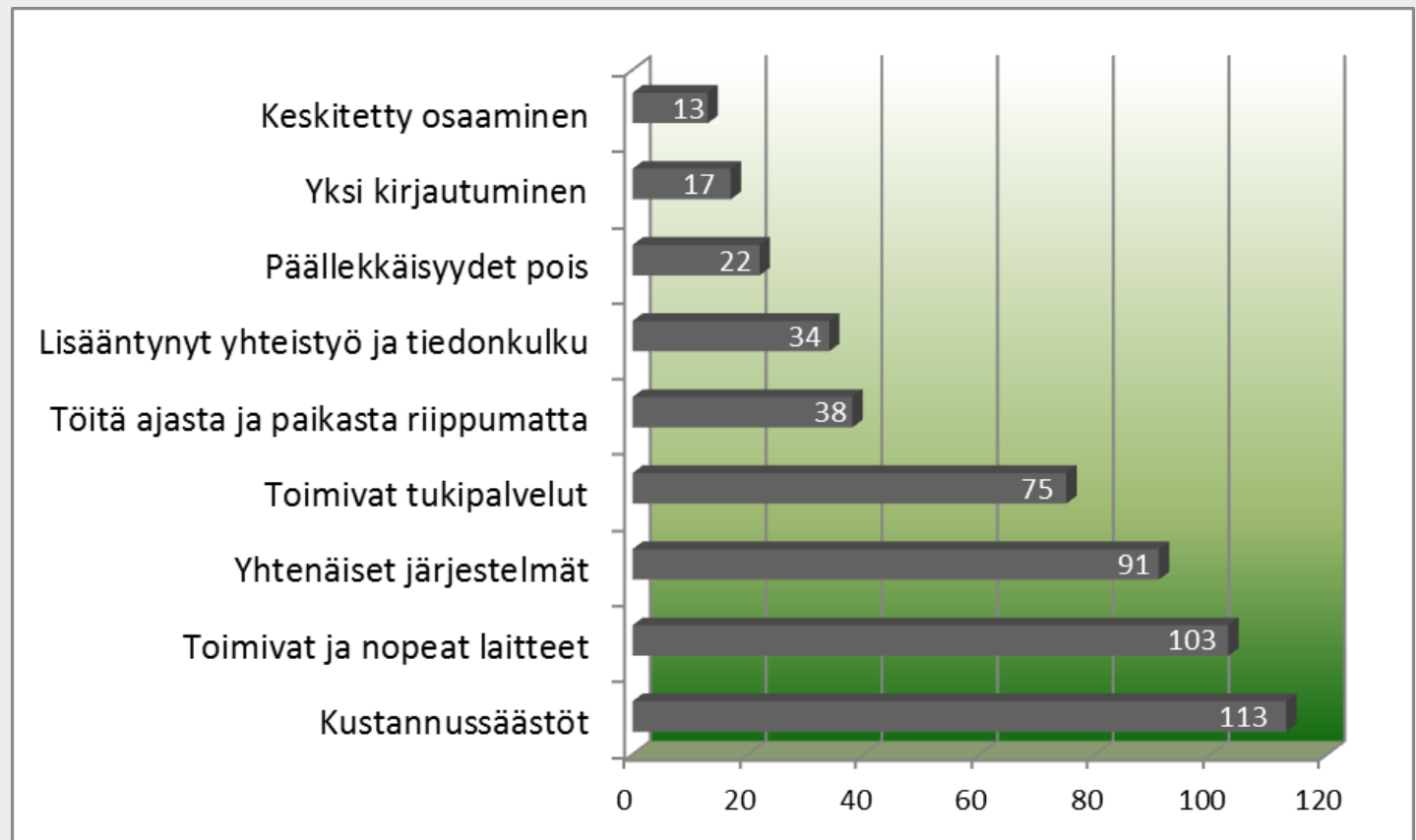


Mieti tilannetta, jossa toimialariippumattomien ICT-tehtävien kokoamishanke (TORI-hanke) on onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteissaan. Mitä hyötyjä se on saanut aikaan?

Kustannussäästöt, toimiva laitteisto ja yhtenäiset järjestelmät suurimmat hyödyt

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=474)



Mieti tilannetta, jossa toimialariippumattomien ICT-tehtävien kokoamishanke (TORI-hanke) on onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteissaan. Mitä hyötyjä se on saanut aikaan?

TORI-hankkeen hyödyt

Poimintoja vastauksista

Kustannussäästöt

- puhutuin asia

"Nopeat ja varmatoimiset yhteydet, ei toimintahäiriöitä eikä hitautta. Tehokkaat uudet kannettavat tietokoneet."

Yhtenäiset järjestelmät

- kolmanneksi puhutuin asia

"Samoja asioita ei tehdä moneen kertaan, pyörää ei keksitä joka paikassa uudestaan."

Jokainen virasto/laitos ei tee omia päätöksiään ja hankintojaan yksin, vaan saavutetaan synergiaetua ja samalla kustannussäästöä."

Toimivat ja nopeat laitteet ja järjestelmät

- toiseksi puhutuin asia

"Yhtenäistänyt tietojärjestelmiä siten, että ne ovat yhteensopivat ainakin koko valtionhallinnossa ja meillä on käytettävissämme yhteisiä työtiloja.---"

Mieti tilannetta, jossa toimialariippumattomien ICT-tehtävien kokoamishanke (TORI-hanke) on onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteissaan. Mitä hyötyjä se on saanut aikaan?

TORI-hankkeen hyödyt

Poimintoja vastauksista

Toimivat tukipalvelut

- neljänneksi puhutuin asia

"--- Kaikilla on laadukkaat älypuhelimet ja henkilökohtaiset kannettavat työasemat, joilla on mahdollista käydä myös sekä ryhmä- että henkilökohtaisia videoneuvotteluita. On siirrytty paperittomaan toimistoon, ja noin 40 % työajasta on etätöitä."

Lisääntynyt yhteistyö ja tiedonkulku virastojen välillä

- kuudenneksi puhutuin asia

"Tukipalvelujen protokolla on yleisesti tiedossa, ei useita eri toimintatapoja. Parhaimmillaan palvelu on nopeaa ja kustannuksia säästävää."

Töitä ajasta ja paikasta riippumatta

- viidenneksi puhutuin asia

"Yhtenäistänyt tietojärjestelmiä siten, että ne ovat yhteensopivat ainakin koko valtionhallinnossa ja meillä on käytettävissämme yhteisiä työtiloja.---

Mieti tilannetta, jossa toimialariippumattomien ICT-tehtävien kokoamishanke (TORI-hanke) on onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteissaan. Mitä hyötyjä se on saanut aikaan?

TORI-hankkeen hyödyt

Poimintoja vastauksista

Päällekkäisyydet pois
- seitsemänneksi puhutuin asia

"Jonkin järkevästi toimivan, joustavan ja pitkäaikaisen järjestelmän, jossa voidaan operoida yhdellä henkilökohtaisella tunnuksella."

Keskitetty osaaminen
- yhdeksänneksi puhutuin asia

"Eri organisaatioiden ja virastojen päällekkäisiä työtehtäviä on saatu vähennettyä ratkaisevasti. Mm. kilpailutukset, ohjelmistojen / laitteistojen hankinta ja toteutus vain yhdessä paikassa."

Yhden kirjautumisen taktiikka
- kahdeksanneksi puhutuin asia

"ICT-tehtävät hoidetaan yhdestä paikasta, ja kaikki ovat tietoisia sieltä saatavista palveluista, palveluiden laskutuksesta ja toimintatavoista."



Aineistosta nousseet toimenpide-ehdotukset

TOIMENPITEET

Panostetaan rekrytointiprosesseihin: osaamisen tarve ja asiantuntemus löytämään toisensa.

Tiedotetaan TORI-hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista avoimesti ja säännöllisesti.

Edetään askel kerrallaan realistisen aikataulun kanssa.

Pilotoidaan palvelut koekäyttäjillä ja kehitetään niitä edelleen palautteen mukaan.

Hyödynnetään jo olemassa olevia toimivia ratkaisuja ja käytäntöjä.