



Julkisen hallinnon ICT-osasto

MUISTIO**Tietohallinnon kehittämis- ja koordinaatioryhmän (TIETOKEKO) työpaja**

Aika: **Torstai – perjantai 12.– 13.9.2019**
Paikka: Hotelli Sveitsi, Härkävehmaankatu 4, Hyvinkää

Läsnä:

Anna-Maija Karjalainen, ICT-johtaja, VM, puheenjohtaja
Irja Peltonen, hallinto- ja kehitysjohtaja, VM
Ari Uusikartano, tietohallintojohtaja, UM (torstain työpajaosuudessa)
Tarmo Maunu, tietohallintojohtaja, OM
Jukka Litmanen, tietohallintojohtaja, YM
Antti Vertanen, tietohallintojohtaja, MMM
Sirpa Alitalo, teollisuusneuvos, TEM
Kalervo Koskimies, erityisasiantuntija, OKM (torstain työpajaosuudessa)
Max Hamberg, toimialajohtaja, VNK (torstain työpajaosuudessa)
Mika Vuorinen, erityisasiantuntija, LVM (Jussi Luomajärven sijaisena)
Tomi Hytönen, tietojohdaja, VM
Tapio Aaltonen, tietohallintojohtaja, SM (perjantain työpajaosuudessa)
Minna Saario, johtaja, STM (perjantain työpajaosuudessa)
Tuomo Pigg, neuvotteleva virkamies, VNK (Max Hambergin sijaisena perjantain työpajaosuudessa)

Pysyvät asiantuntijat:

Maria Nikkilä, yksikön päällikkö, VM (torstain työpajaosuudessa)

Sihteerit:

Juhani Korhonen, neuvotteleva virkamies, VM, pääsihteeri
Jaakko Poikonen, tietohallintoasiantuntija, VM, sihteeri

Esittelijät:

Tommi Kangasaho, neuvotteleva virkamies, VM
Timo Nuutinen, tietohallintoneuvos, VM (torstain työpajaosuudessa)
Tanja Stormbom, neuvotteleva virkamies, VM (torstain työpajaosuudessa)
Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, VM (torstain työpajaosuudessa)
Kimmo Rousku, johtava erityisasiantuntija, VRK (torstain työpajaosuudessa)
Pasi Lehmus, toimitusjohtaja, Valtori (perjantain työpajaosuudessa)

Poissa:

Jussi Luomajärvi, hallintojohtaja, LVM
Aku Hilve, yksikön päällikkö, VM
Ari Apilo, tietohallintopäällikkö, eduskunnan kanslia
Teemu Anttila, tietohallintojohtaja, PLM



1) Julkisen hallinnon tietohallinnon johtaminen ja neuvottelukuntajärjestelmän rakenne

Neuvotteleva virkamies Tanja Stormbom, VM

Neuvotteleva virkamies Juhani Korhonen, VM

Tietohallintoneuvos Timo Nuutinen, VM

Neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari, VM

Johtava erityisasiantuntija Kimmo Rousku, VRK

Neuvotteleva virkamies Tommi Kangasaho, VM

Pidettiin lyhyet alustukset seuraavista teemoista:

- Tiedonhallintalain täytäntöönpanohanke
- Näkemyksiä neuvottelukuntien toiminnasta
- Tiedonhallinnan yhteistyön ja informaatio-ohjauksen järjestäminen (TiHL:n mukaisesti)
- Tarve TORI-palvelujen päätöksentekoa tukeville ryhmille ja ANK:n tukeminen neuvottelukunta- ja sihteeristömallilla

Keskustelu:

- Tulosohtajan ja ANK troikan kanssa on pyritty tarkastelemaan aiheita ja strategiaprosessia pidemmällä aikavälillä. ANK:lla ei kuitenkaan ole resursseja eikä sihteeristöä valmistelutyön tekemiseen. Nykymuodossaan Valtori ei ole kehityksen mahdollistaja, vaan hidastaja. Strategian kautta Valtorin roolin tulisi muotoutua sellaiseksi, että yhteentoimivuus säilyy.
- Neuvottelukunnat ovat toisistaan irrallisia.
- Hallitusohjelma yhdistää kuntakentän osaksi muuta julkista sektoria. Tämän vuoksi yhteentoimivuus ja tiedonhallintalain tavoitteet tulisi asemoida uudestaan kokonaiskentän näkökulmasta.
- It-näkökulma ja digitalisaatio on pidettävä erillään, vaikka niissä onkin liittymäpinta toisiinsa. Yhteentoimivuuden ja kokonaisuuden kautta tulisi hakea vaikuttavuutta JTS:ään. Kun tunnistetaan liittymäpintaa jossain asioissa, on pyrittävä yhteistyöhön.
- Yhteentoimivuuden kautta syntyy lisäarvoa enemmän kuin hierarkialla, sillä toimijat ovat moottoreina yhteentoimivuuden kautta tehtävässä työssä. Myös verkostoissa ihmiset liikkuvat enemmän kuin ennen.
- Kaikilla on motivaatio yhteistyöhön tietoturva koskevissa asioissa. Onko muita vastaavia alueita. Esimerkiksi Valtorin vuoksi tehtävä yhteistyö on pakotettua eikä luonnollinen motivaatiotekijä. Yhteistyöelimä on järkevää perustaa sellaisille alueille, joissa on motivaatio tehdä yhteistyötä. Toisaalta tällöin yhteistyöelimä myös syntyy luonnostaan.
- Neuvottelukuntien jäsenillä on velvollisuus välittää tietoa omalla hallinnonalallaan. ANK:lle olisi tärkeää saada valmisteluresursseja.

Ryhmätehtävä 1: TIETOKEKO:n jäsenet kokoavat ryhmissä yhteen näkemyksen nykyisen neuvottelukuntarakenteen (Juhta, TIETOKEKO, TUVE-neuvottelukunta, VAHTI) hyvistä puolista ja kehitystarpeista.

Ryhmä A.

- Yhteistyö rinnakkaisten työryhmien välillä on haastavaa, kun keskinäistä toimintaa ei ole. Tällöin on pj:stä kiinni, miten eri viestit noteerataan strategiatasolla.
- Strategiatason johtamisen ja koordinoinnin tilannekuva puuttuu.
- JTS:ään tulisi tuoda merkittäviä kehittämisalueita, vaikkakin ryhmillä ei ole ohjausvaikutusta JTS:ään. Jatkossa merkittävät investoinnit tulee viedä investointien ohjausmalliin.
- Hankkeiden onnistumisien kuvaamisessa kyse on lähinnä tiedonvaihdosta.
- Osana JuDO:a luodaan palvelu tiedon keräämiseen. Mikäli malli toimii, sitä voidaan hyödyntää ICT:n kokonaiskuvan keräämisessä.
- Palvelutuottajat tulee ottaa mukaan yhteiseen toimintaan. Nyt esim. Valtori ei ole VAHTI-toiminnassa juurikaan mukana.
- Pääallekkäistä työtä tehdään todella paljon. Tämän välttämiseksi koordinaation määrää tulee lisätä.
- On saatava tietoa TiHL:n jalkautusta ja kokonaisuuden etenemisestä, jotta siitä voidaan viestiä oikein.

- Miten tieto saadaan leviämään oikeaan suuntaan? Esimerkiksi VAHTI:ssa joka kuukausi asiantuntijaryhmälle tunnin info ajankohtaisista asioista ja siitä, miten viestiä viedään eteenpäin.
- Ryhmien kautta tulisi synergiaetuja. Alaryhmien yhteen kokoontuminen olisi hyödyllistä.
- Tiedostetaan, että joistain organisaatioista tieto ei kulje ulospäin.

Ryhmä B

- Eri ryhmillä ei ole vastuuta taloudesta. Pitäisikö olla? (Tuve-neuvottelukunnassa käsitellään kyllä hinnoitteluperusteita ja kehystä verkkopalveluiden osalta. Talousvastuuta ei ole, mutta asioihin pystyy vaikuttamaan.)
- Juhtassa on edustettuina vain puolet ministeriöistä. Kun kaikki eivät ole mukana, fokuksen tulisi olla erilainen kuin koko julkishallinnon ohjaaminen. Toinen vaihtoehto on, että kaikki ministeriöt olisivat mukana. Aiemmin näin oli ja silloin kokouksissa oli liikaa väkeä.
- VAHTI. Toimintaa on paljon, mutta virastot eivät pysy mukana, koska ei ole resursseja tarpeeksi.
- Tuve-neuvottelukunta. Elimä on riittävästi. Tarvitaanko sihteeristöä?
- Missiota tulisi kirkastaa, kun keskustellaan hallitusohjelman toimitasuunnitelmasta digin osalta ja haetaan yhteistä tavoitetta.
- Päätösten vaikutuksia tulisi miettiä vielä tarkemmin päätöstilanteissa.
- Miten muodostetaan yhdessä hallitusohjelman tavoitteet? Nyt JulkICT teki ne itse.
- Lakien ennakollinen käsittely olisi tärkeää (esim. tiedonhallintayksikkö-asia).
- Verkostomaisuutta tulisi olla enemmän. Voisiko verkostotoiminta korvata neuvottelukunnat?
- Onko tarkoituksaan ohjata palvelutuotantoa neuvottelukunnissa?
- Onko haittaa, että samoja asioita käsitellään niin monessa rakenteessa yhtä aikaa?

Ryhmä C

- Tukeeko nykymalli strategista johtamista?
- Neuvottelukuntien välinen yhteistyö on melko vähäistä. Missä yhteistyötä tarvitaan?
- Aiheuttaako Valtorin ANK:n toimimattomuus sen, että Valtorin palveluiden valikoima ja fokus ovat väärä?
- Kuinka nykyisiin ryhmiin osallistuminen edistää osallistujan työtehtävien suorittamista? Ryhmiin menee paljon aikaa, mutta osallistumalla saa hallinnonalan tietohallinnon johtamiseen elementtejä.
- Kun ollaan entistä enemmän verkostoiduttu toiminnan ja palveluiden kautta, osallistuminen on tärkeää.
- Kuka on asiakas? Johdetaanko asiakasta vai kuunnellaanko häntä?
- Jos ei ole työkaluja joilla ohjataan, ei tarvitse ihmetellä miksi palvelut eivät onnistu.
- Miten hallitusohjelmaan saadaan elementtejä, joilla voidaan edistää tavoitteita.
- On selvitettävä, missä yhteistyötä tehdään ja missä se toimii ja missä ei.
- Tietokeko vie eteenpäin strategista yhteistyötä. Juhtassa se ei toimi yhtä hyvin.
- Strategisen tavoitteen viestiminen ja jalkauttaminen: VAHTI ja TIETOKEKO toimivat hyvin.
- Talouteen liittyvää yhteistyötä ei tehdä nykyryhmissä.
- Asiakkaiden välisen yhteistyön lisääminen: KiraHub hyvä esimerkki tästä.
- Tietoturva ja yhteentoimivuus. Juhta yrittää edistää yhteentoimivuutta JHS-työllä.
- Tietoturvassa fokus on selkeämpi kuin Juhtassa ja siksi yhteistyö on helpompi toteuttaa.
- Onko neuvottelukuntarakenne kokonaisuus, vai vain erillisiä toimijoita. Kannattaako sitä edes viedä yhteen vaan parempi pitää ryhmät erillään? Toisaalta ainakaan VAHTI ei voi olla täysin erillään muista.
- Pitäisikö hallinnon asiakkaiden kanssa syntyvää vuorovaikutusta olla myös julkisen hallinnon tietohallinnon johtamisessa? Esim. Juhtassa kolmannen sektorin ja yritysmaailman kanssa.
- Mikä ryhmistä käsittelee ja johtaa yhteentoimivuutta?
- Ensiksi tulisi määritellä, mitä yhteentoimivuudella tarkoitetaan. Yhteentoimivuutta pitäisi ajatella kontekstisidonnaisesti, jotta asiaan saadaan palvelutoiminnan näkökulma.

Ryhmätehtävä 2: TIETOKEKO:n jäsenet luonnostelevat ryhmissä ehdotuksensa uudeksi neuvottelukuntamalliksi (tehtävän 1 tulosten pohjalta).

Ryhmä C

- Yhteistyötä kuntakentän ja yritysten kanssa tarvitaan.
 - Kun asiat liittyvät toisiinsa, tulisiko saman ryhmän käsitellä niitä molempia?
 - Tietovarannoissa tulisi tehdä yhteistyötä julkisen hallinnon puolella. Asia ulottuu myös yritysmaailmaan.
 - Teknologiayhteistyö. Valtion palvelutuotannon yhteistyöhön tarvitaan ryhmä. Pitäisikö myös kunnilla olla sellainen?
 - Järjestelmätaso. Tulisi olla yhteistyöelin pohtimaan myös järjestämätason yhteistyötä.
 - Tiedonhallintalautakunnasta kehittyä yhteistyöelin.
- (Punaiset laput kertovat, missä yhteistyötä tarvitaan erityisesti.)

Ryhmä B

- TIETOKEKO:lle uusi rooli. Pitää valmistella tavoitetilä, tilannekuva ja tehdä toimenpiteet.
- Yhteentoimivuus, digikehitys, kv-linjaukset, valtionhallinnon linjaukset.
- Muut ryhmät jäisivät TIETOKEKO:n alle alaryhmiksi.
- Virastojen ääntä halutaan paremmin kuuluviin. Neuvottelukuntien toiminnasta tulisi mallissa verkostomaista ja ne tarjoavat syötteitä TIETOKEKO:lle.
- Juhtasta tulisi kuntakentän toimija, eikä siellä olisi enää jäseniä valtionhallinnosta. Tarvittaessa Juhtalla olisi yhteiskokouksia TIETOKEKO:n kanssa. VAHTI voisi pitää aina vartin mittaiset kokouspäätelmät, joihin TIETOKEKO:n ja Juhtan jäsenet voisivat osallistua.
- Myös tietoturva-asioista voisi pitää yhteiskokouksia.
- VM:lle Juhta olisi haastava vedettävä, jos siellä käsitellään vain kunta-asioita.
- Haluaako Kuntaliitto kuitenkin säilyttää Juhtassa laajemman kokoonpanon kuin pelkkä VM + kuntasektori? Jo nykyrakenteeseen haluttiin kuntasektoria paremmin mukaan.

Ryhmä A

- Strategisen, taktisen ja operatiivisen tason toiminnot pitäisi määritellä paremmin.
- VAHTI:n johtoryhmä jatkaisi uudessakin mallissa toimintaansa. DVV tuottaa tukipalveluita. Tuotetaan kokonaiskuva muille (mm. tietokeko).
- Voiko samaa mallia hyödyntää myös kuntapuolella ja muiden tiedonhallintalain velvoitteen piirissä olevia toimijoiden parissa?
- Tiedonhallintakartan kautta saadaan tilannekuva Juhtalle ja TIETOKEKO:lle.
- Yhteentoimivuutta tehdään paljon hallinnonalan sisällä. Esim. rajapintoja avaamalla ja sopimalla niiden hyödyntämisestä.
- Pitää tunnistaa, mitkä ovat yhteisiä asioita joihin paukkuja kannattaa laittaa. Tiedonhallintalaki tuo tähän näkemystä ja antaa yhteistä kuvaa kentästä.
- Kun tarpeet tunnistetaan paremmin, kehittämisresursseja voidaan kohdistaa järkevämmiin.
- On tärkeää, että suositukset tulevat tiedonhallintalain mukaisesti VAHTI:in. Myös muualle tulee laista velvoitteita ja organisaatioiden tulisi ryhtyä toimiin tämän huomioimiseksi.

2) Valtorin strategia ja Valtorin rooli tulevaisuudessa

Toimitusjohtaja Pasi Lehmus, Valtori

Neuvotteleva virkamies Tommi Kangasaho, VM

Tommi Kangasaho esitteli taustaa Valtorin strategiatyölle ja Pasi Lehmus kertoi Valtorin hallituksen ja johtoryhmän strategiaseminaarin tuloksista.

Omassa toiminnassaan Valtori kehittää parhaillaan laskutusta (uuden laskutusjärjestelmän hankinta). Lisäksi kehitetään asianhallintaa, osaamista ja toimittajahallintaa.

Tällä hetkellä Valtorin toiminta ei ole täysin hallittua. Valtoriin on siirtynyt paljon uusia henkilöitä ja toimintoja. Palvelutuotannossa perusasioita on saatu eteenpäin, mutta TUVE-puolella on tullut ilmi ongelmia, jotka eivät ole aiemmin olleet tiedossa.

Valtorin strategian tärkein painopiste on *Ensiluokkainen asiakaskokemus - ja ymmärrys*. Muita painopisteitä ovat: *Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut; Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen; Virtaviivainen toiminta ja johtaminen*.

Lehmus esitteli TIETOKEKO:lle Valtorin strategiset tavoitteet. Asiakkaille halutaan tarjota vaihtoehtoja palveluissa, mutta toisaalta kuitenkin pyrkimyksenä on päästä eroon asiakaskohtaisista palveluista. Asiakasymmärryksen jälkeen tietoturvan varmistaminen nousee esille toiseksi tärkeimpänä tavoitteena.

Kumppaneita joudutaan käyttämään palvelutuotannossa, mikäli omaa henkilöstöä ei ole mahdollista rekrytoida. Automatisointi on nähty keinona kasvun saamiseksi hallintaan.

Keskeisiä kysymyksiä ovat mm.:

- TUVE- ja TORI-jaon tulevaisuus ja mahdolliset vaihtoehdot sille.
- Valtorin mahdollisuudet vaikuttaa henkilömääräänsä.
- Onko Valtori lähtökohtaisesti palveluiden tilaaja, tuottaja vai molempia? (Mahdollisuudet soveltaa Valtorissa Tanskan Statens IT:n mallia.)
- Toimintaympäristön muutos: palvelujen tarjoaminen 24/7, pilvi-palvelut.

Pohdittaessa toimintaympäristö roolijakoa on tuotu esiin myös mahdollisuus valtion palvelukeskusten yhteisestä asiakkuuden hoidosta. Tällainen mallin läpisaaminen on kuitenkin hyvin hankalaa.

Keskustelu Valtorin roolista tiivistyy paljolti seuraaviin kysymyksiin: mitä tehdään ja miksi tehdään? Silloin on myös mietittävä, mistä palveluista on mahdollista luopua (esimerkiksi puhelinvaihte, viisumijärjestelmät). Toisaalta taas on mietittävä, mitä voidaan tuottaa kumppaneiden kautta ja mitkä ovat ydinpalveluja, jotka Valtorin tulee tuottaa itse. Lähtökohtaisesti Valtori ei voi enää kasvaa, mutta esiin tulee kuitenkin jatkuvasti uusia tarpeita palveluille (esim. puhelinten kuvien ja videoiden varmuuspalvelu).

Yleiskommentit esityksestä:

- Tällä hetkellä tilanteessa on monta kulmaa (hankkeet, perustekniikan toimivuus, laskutusasiat, erityistarpeet hallinnonaloilla). Kun jossain näistä on ongelmia, mielikuva koko muusta toiminnasta mustuu. Erityisen kriittisiä Valtorista saadun kuvan kannalta ovat perustoimintojen ongelmat. Ratkaisu voisi olla keskittyminen olennaiseen: Valtori ottaa vain ne palvelut vastuulleen, jotka se pystyy tuottamaan kunnolla.
- Strategiaseminaari: Hyvä, että asiakkaiden edustajia oli mukana seminaarissa ja myös ANK:n kommentit saatiin tuotua esille. Keskustelu Valtorin fokuksista oli seminaarissa. Keskeisintä on perusasioiden kuntoon saattaminen. Asiakkaille tulee saada viesti, että korjattavat asiat painotetaan ja korjaustoimenpiteet saadaan käyntiin ja aikataulutetaan. Lisäksi Valtorin on pystyttävä rajaamaan jotain pois palveluvalikoimastaan.
- Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa täytyy saada paranemaan. Kokonaisuus muiden valtiollisten toimijoiden (SoteDigi, Vimana, CSC) kanssa on saatava toimimaa, mikä asettaa vaatimuksia myös hallinnonaloille.
- Tulisi voida ostaa palveluja suoraan toimittajalta sellaisissa asioissa, joissa Valtorilla ei ole osaamista.
- Henkilökustannusten osuus Valtorin kustannuksista on huomattavan korostunut.
- Tärkein ansio yhteisellä Valtorilla on, että se mahdollistaa keskinäisen kommunikoinnin ja yhteiset välineet (Skype, kalenteri). Täysi vapaaehtoisuus ei toimi, sillä silloin palveluille ei saataisi käyttäjiä.
- Tarvittaisiin lakimuutoksia, mikäli haluttaisiin, että virastot voisivat ostaa palveluita muualta. Toisekseen henkilöt on ulkoistettu Valtorille.
- Vertailun perusteella Valtorin tuotteistetut palvelut ovat kalliimpia kuin ulkoistetut palvelut. Kaikkea ei voida kuitenkaan ulkoistaa, vaan ydinfranch tulisi olla omassa konelassissa.
- Yhteisten palvelujen sijaan olisi pyrittävä yhteisiin tuotantoratkaisuihin. On tunnistettu, että yhteiset ad-ratkaisut eivät toimi.

- TUVE- ja TORI-käyttäjien erillisuus on ongelma. Tulisi pyrkiä saamaan asiaan yhteinen laiteratkaisu.

Ehdotus: Valtori siirtyy tuottajan roolista palvelu-integraattoriksi.

- Mikä on valtoren rooli jatkossa, jotta se tukisi toimintaamme parhaiten?
- On ymmärrettävä, ettei palvelukeskuksella ole mahdollisuutta hoitaa kaikkea. Millainen osuus Valtorilla tulisi olla yhteisistä kehittämisasioista.

Tanskan Statens IT:n malli:

- Seuraavissa asioissa on saatu hyviä tuloksia: häiriöttömyys, vakioiminen ja yhtenäistäminen, asiakkaiden luottamus, kustannustehokkuus. Nyt fokus on kehittämisessä. Olennaista on, että perusasiat saatiin kuntoon.
- Statens IT:n asiakkaat ovat olleet lähtökohtaisen sitoutuneita yhteisien palveluiden käyttämiseen. Valtoria perustettaessa tällaista asennetta ei ollut. Tanskassa asiakkaat vastaavat kehittämiskustannuksista ja kehittäminen toteutetaan asiakkaiden päätöksen kautta.

Keskustelu:

- Tanskan malli olisi hyvä esimerkki. Nyt yhteistyötä haittaa se, että on liikaa toimijoita ja väliportaita. Yhteisen kompromissin hakeminen on haastavaa.
- Myös VNHY:n rooli ja ministeriöiden tietohallintojen roolit ovat keskeisiä Valtorin rinnalla. Tällä hetkellä nämä kolme eivät tue toisiaan.
- Palvelun tuottajien tulee tuottaa sellainen palvelu, joka kelpaa kaikille virastoille. Esim. Palkeitten Kieku on huono esimerkki.
- Olennaista on, että onko Valtorilla riittävästi osaamista ja kapasiteettia. Tällä hetkellä ei vaikuta siltä. Valtorin tulisi ottaa toiminnassaan mallia yritysmaailmasta.
- Fokuksen tulee olla peruspalveluissa. Ensiksi tulisi korjata perustoiminnot ja arjen ongelmat ja vasta sitten miettiä panostuksia kehitystyöhön. Pienet ongelmat skaalautuvat heti koko toimijakenttään.
- Palvelu-integraattori on houkuttava ajatus. Asioiden tulisi näyttäytyä loppukäyttäjille yhtenäisenä. Isoissa hankkeissa tarvitaan vielä konsultteja – mitä integraattori tekee, kun käytännön työn tekee muu? Riski liittyy integraattori-termiin. Kiinteä yhteys omaan palvelukeskukseen on tärkeä asia.
- Miten palvelu-integraattori toimisi esimerkiksi CSC:n suuntaan? Jos Valtori on integraattori myös palvelukeskusten ja toimittajien suuntaan, tulee paljon erilaisia ketjuja.
- Mitä palveluita Valtori tuottaa. Keskitytäänkö tuottamaan niitä, jotka ovat laajasti yhteisiä? Vai aletaanko nyt integroida myös toimialakohtaisia palveluja ja tilanne vain pahenee?
- Tulee kirkastaa, mitkä ovat niitä yhteisiä palveluita, joista Valtori vastaa ja integroi (ja mikä taho integroi ei-yhteisiä palveluja). Yhteisten palveluiden määrittelemisen hälventäisi sumua.

Valtorin rooli kehittämisessä

- Valtorin pitäisi tuottaa riittävän hyviä vaihtoehtoja. Asiakas voi pohtia, ovatko ne integroitavissa toimialakohtaiseen ratkaisuun.
- Nykyisillä toimintamalleilla ei kannata lähteä rakentamaan esim. pilvipalvelua. Ensiksi on saatava kuntoon nykyiset peruspalvelut.
- Palveluilla ei tarvitse olla vaihtoehtoja. Ongelma on nykyinen suuri tuoterepertuaari.
- Integraattorin rooli vaatisi Valtorilta uudenlaista osaamista ja lisäisi kustannuksia. Ottamalla lisää asioita tehtäväksi, ei saada kokonaisuutta ratkaistua.
- Palvelu-integraattori voisi olla jokin kumppani ja toteuttaa asia sitä kautta. Hyviä toimijoita on myös valtion sisällä. Nyt nämä toimijat on siroteltu eri hallinnonaloille. Pitäisikö Valtorin partneroitua tiiviisti ja tehdä roolijako osana strategiatyötä?
- Tarvitaan toimija, jolla olisi käsitys asiakkaiden kysynnästä ja tarpeista. Valtori voisi olla konsultti, joka seuraisi tätä tilannetta.
- Asko-palvelut edellyttävät toimialakohtaista osaamista.
- Mikäli osa palveluista vietäisiin Valtorilla toisen tyyppiseen palvelukanavaan, jossa ohjaus olisi kapeampaa, VM:n on arvioitava TORI-lain tulkintaa.
- Olisi linjattava raja, jossa palvelujen järjestäminen edellyttää toimialakohtaista ratkaisua.

- Voisi selkeyttää, että järjestelmien alla olevat kapasiteettipalvelut olisivat virastojen itse hankittavissa. Valtori voisi huolehtia työasemapalveluiden kapasiteettipalveluista.
- Haaste: osa virastoista on siirtänyt kapasiteetti- ja käyttöpalvelunsa Valtorin piiriin? Seurauksena olisi rahansiirtoja, jos Valtorille siirrettyjä palveluja palautettaisiin virastoille.
- Yhteinen kehittäminen: tulisiko Valtorin tehdä sitä ilman erillislaskutusta? Ovatko asiakkaat valmiita maksamaan tällaisesta työstä? Voisiko esimerkiksi investointimomenttia käyttää?
- Palvelukeskuksen kehittäminen on myös asiakkaalle kannattavaa. Siksi siitä on järkevää maksaa. Omakustannehinnan tulee olla sellainen, että se kattaa riittävän kehittymisen.

Yhteenveto keskustelusta: Palvelu-integraattori -termin määrittelyä on vielä selkeytettävä. Peruspalveluiden ongelmien selvittäminen on olennaista ja kehittämisroolia mahdollisesti omaksuttaessa osalta on varottava, ettei tuoteta lisää sumua. On tehtävä valintoja siitä, mihin Valtorin keskittyy. VM:n tulee arvioida uudestaan tori-lain tulkintaa.

Valtorin tuottama lisäarvo

- Millaisissa rooleissa Valtori on parhaimmillaan? Mitkä ovat nykyisiä rooleja, joista ei tule lisäarvoa? Millä keinoin arvoketjusta saataisiin Valtoriin käytetyille euroille paras tuotto?

Keskustelu:

- Tietoliikennepalvelut Valtori on hoitanut hyvin. Sisäverkko ja Kauko-palvelu toimivat.
- Arjen työn sujuvuus: siinä onnistuminen tuottaa loppuasiakslisäarvoa. Samoin kehityshankkeissa onnistuminen.
- Mitkä ovat palveluita, joiden päälle voi helposti rakentaa? Mitkä ovat toimintavarmoja palveluja ja sellaisia joista huolehditaan. Siinä on keskeinen osa lisäarvoa.
- Tietoturva. Onko riski, jos kaikki tehdään samalla tavalla?
- Videoneuvottelu- ja av-palvelujen pitää olla yhteisiä.
- Vyvi, kokoukset, pikaviestit ja puhelut – näiden käyttö on koko ajan lisääntynyt.
- Videoneuvottelujen tietoturvaso herättää kysymyksiä.

Yhteenveto: Valtori voisi analysoida, missä arvoketjun kohdassa lisäarvo syntyy. Tätä tietoa voi hyödyntää tulevien palveluiden kehittämisessä.

Valtorin keinot hallita kustannuksia

- Toiminnan tehostaminen (henkilöresurssit, prosessien kehittäminen etc.)
- Palveluvalikoiman rajaaminen. Kehittäminen rajattaisiin tiukasti vain TORI- ja TUVE-lain palveluihin.
- Tuleeko hyöty enemmän paremmista palveluista kuin kustannussäästöistä?

Keskustelu:

- On pystyttävä linjaamaan, että mitä rönsyjä karsitaan. Niiden karsimisesta on keskusteltu TIETOKEKO:ssa jo aikaisemmin.
- Valtorin hallituksen seminaarissa sovittiin keskittymisestä perustuotantoon. Virastot on pidettävä tietoisina muutoksesta.
- Ovatko ministeriöiden tietohallintojohtajat oikeita henkilöitä ottamaan kantaa siihen, mitä palveluita Valtorin palveluita tulisi tuottaa? Tulisiko asiaa enemmän kysyä erilaisilta virastoilta ja eri tyyppisten palveluiden osalta?
- On selvennettävä, millaiset palvelut halutaan pitää Valtorilla. Mitkä asia kannattaa skaalata? Minkä tuottamisesta lainsäädäntö määrittää?
- Kun tehdään keskittämisiä, asiakkaat työntävät myös ei-toivottuja asioita palvelukeskusten syliin.
- Millä alueilla pitää olla yhteistä asiantuntemusta?
- Yllä kuvattujen kriteerien avulla on mietittävä, mitä palveluja kannattaa säilyttää Valtorissa.
- Olisiko mahdollista toteuttaa virastoille kysely siitä, millaisia palveluita Valtorin tulisi tuottaa? Kysely ei saisi olla liian yksityiskohtainen.
- Lähituen kaltaisista palveluista on vaikea luopua. Onko kuitenkin oikein, että virasto maksaa lähitukipalvelusta Valtorille, jos Valtori on linjannut, ettei se tarjoa tällaista palvelua?
- Valtorin on tuotettava sellaisia yhteisiä palveluja, jotka TORI-laki määrittelee.

- Kuka määrittelee riittävän laatutason? Se voisi olla myös jokin kolmasto (ei Valtori eikä asiakas).
- Vaatimukset ovat koko ajan kasvaneet (esim. tietoturvan osalta). On tehty paljon investointeja ja lisäinvestointeja on vielä tehtävä. Tämä selittää paljon kokonaiskustannusten kasvua.
- Kustannuksia tulee verrata nykytason kustannuksiin eikä siihen, mistä on aikoinaan lähdetty, koska palvelut lisääntyneet ja laatu parantunut.

Palveluiden tuottaminen ja ehdotus toimintaympäristön rooliaksi

Mikä on VM:n rooli kokonaisuudessa rakentaa yhteistä viitekehystä siitä, kuka tuottaa ja mitä tuottaa? Kumppanoituminen on yksi keskeisimmistä kysymyksistä.

Keskustelu:

- Mihin liittyy virkavastuu? Osakeyhtiöihin ei voi viedä julkisen hallinnon tehtäviä. Tulkinnat tästä ovat jopa kiristyneet. On etu, että Valtori on virastotoimija.
- Toimijajoukon läpinäkyväksi tekeminen eri tilanteissa (osakeyhtiöt, viranomaistahot. Esim. Virve 2:n jakaminen Erven kanssa ei ole paras ratkaisu. Asiakkailta pitäisi olla mahdollisimman pitkään yhden asiakkuuden kokemus.
- Esitetty mallikuva: asiakkaan tulisi olla keskellä kuvassa ja Valtorin yksi toimija VM:n rinnalla. Nyt kuva antaa ymmärtää, että kehittäminen on Valtorin rooli.
- Asiakasymmärrystä tulisi olla enemmän. Asiakassegmenttien ja -ryhmien kautta tulisi miettiä paras ratkaisu ja kustannustehokkain ratkaisu.
- On myös toimijoita, jotka eivät ole inhouse-asemassa valtion suuntaan. Jos Valtori käyttää heitä toimittajana, heidät pitäisi kilpailuttaa.
- Ei Valtorin vaan VM:n tulee tehdä poikkeamat siitä, että käytetään yhteisiä palveluja. Yksittäiset tahot eivät voi tehdä omia ratkaisujaan.
- Ministeriöiden tulee pohtia, miten hallitaan yhteistä kokonaisuutta ja mitkä ovat toimijoiden roolit. On saatava näkemys siitä, kuka arvioi kokonaisuutta.

Yhteenveto: Asiakkailta ja TIETOKEKO:lla tulee olla ymmärrys siitä, mitä viedään kumppanoituun malliin. VM ei voi tehdä päätöstä kuulematta asiakkaita. Taustaselvityksen ja kyselyn tekeminen on hyvä väline.

- Keskustelu siitä, mitkä palvelut voidaan tuottaa kumppanoidusti aiheuttaa haasteen sille, että miten keskustelun piirissä olevissa palveluissa toimivat henkilöt tekevät työnsä jatkossa.
- Ensiksi on listattava, mitä palveluja halutaan tuottaa. Virastokirje tai -kysely ei välttämättä ole paras ratkaisu vastausten keräämiseen.
- Pohditaan, miten toimitaan kyselyn suhteen. Vaihtoehtona sille voisivat olla esimerkiksi hallinnonalakohtaiset keskustelutilaisuudet, jotka toteutettaisiin työpajoina. Ministeriö voisi toimia välittäjänä ja pyytää virastoja valmistautumaan.
- Myös Valtori voisi tehdä ehdotuksia, jotka yhdistettäisiin virastokentältä saatuuun palautteeseen. Jos on eroja näissä näkemyksissä, TIETOKEKO voi pohtia asiaa.

Valtorin strategian toimeenpano

- Tilannekuva pitää pystyä rakentamaan hyvin nopeasti. Valtorin asiakasvastuuhenkilöillä on varmasti kuva viraston tilanteesta. Asiakasvastaavien kuuntelemisesta saadut tiedot voisivat vielä ehtiä syksyn tulossopimukseen.
- Uusien palvelujen valintaprosessi ja kriteeristö. Tätä voisi miettiä vasta tulevaisuudessa, koska ongelmat ovat nykyisissä palveluissa.
- Jos katsotaan strategiaan ja eteenpäin, tulee miettiä myös tulevia palveluja.
- Valtori on menossa globaaleihin pilvipalveluihin. Turvallisuuskysymykset ovat haastava asia, joka vaatii tasapainoilua. Parempi on edetä pilvipalveluissa varovaisesti.
- 2020 tulostavoitteet. Eri hallinnonaloilla voitaisiin tuottaa oman hallinnonalan näkökulmasta 3–5 tavoitetta Valtorille. Valtori ja VM voivat sitten katsoa, tuovatko ne lisäarvoa prosessiin.
- Tavoiteasetanta on mitoitettava jo vuodelle 2020 kustannusten kasvua hillitseväksi.
- Asiakkaiden tulisi siivota vanhoja järjestelmiään ja miettiä, mitä palveluja tarvitaan tulevaisuudessa.

3) Kommentit työpajasta

- Mika: Torstaina ei päädytty mihinkään lopputulokseen, vaikka pohdinta olikin hyvää. Valtori-asian kuuleminen oli tärkeää. Jäi mietityttämään, että onko Valtorilla suunnitteilla sellaisia toimenpiteitä, joita se haluaisi tehdä mutta joihin ei ole lupaa. Toivottavasti löytyy fokus siitä, mitä Valtorin halutaan tekevän. Arvosanat: to 3, pe 4.
- Sirpa: Tiedonhallintalain valmisteluryhmät käsittelevät samaa asiaa kuin torstain työpaja. Integroituuko torstain keskustelu siihen ollenkaan? Perjantai oli hyvä. Nyt vielä näytettävä, miten edetään. To 3, pe 4.
- Irja: Arvosanaksi 4
- Minna: Olisi tärkeää saada jälkikäteen tieto siitä, mihin keskustelu johti. 5.
- Tarmo: Käsiteltiin vaikeita asioita, joihin ei ole suoraa vastausta. Keskustelu oli hyvää, mutta torstain mallipohjaa oli vähän hankala hahmottaa. 3,5-4.
- Jukka: Torstain aihepiiri oli vaikea ja taulukko oli hankala hahmottaa. TIETOKEKO:lla on yhteinen vastuu hoitaa Valtori-asia parempaan suuntaan. To 4 ja pe 5.
- Tuomo: Keskustelu oli hyvää. Nyt toiveena on, että päästään ratkaisuun. 5
- Tomi: Keskustelu oli hyvää, mutta se pitäisi kyetä konkretisoimaan. 4 +.
- Tapio: Tulisi saada konkreettiset kiteytykset Valtori-asiassa. 4.
- Pasi: Ollaan samassa veneessä. Tilanne on vaikea, mutta eteenpäin mennään. 5.
- Anna-Maija: Neuvottelukuntarakenteen käsittelystä haluttiin saada eväitä TiHL:n työpaketti 4:n työhön, tarkoituksena ei ollut päästä lopputulemaan.
- Tommi: Pitäisi pystyä konkretisoimaan Valtori-asia ja pystyä myös tekemään linjauksia. VM:n kanta tarvitaan TIETOKEKO:on.

Sihteeri: Jaakko Poikonen, VM

Jakelu: Tietohallinnon kehittämis- ja koordinaatioryhmän jäsenet ja sihteerit