



# **Julkiset sähköiset palvelut / kehittämisen pullonkaulat**

Viestintäministeri Suvi Linden asetti 5.5.2009 selvitysmieheksi Paul Paukun.  
Selvitys luovutetaan 12.6.09

# Osallistava eYhteiskunta

Visio

Tavoitetila; lyhyt ja keskipitkä aikaväli



# Hyvinvointiyhteiskunta 1.0

## Periaatteet

Periaatteet laadittu Pekka Kuusen johdolla  
1960-luvulla:

- Hyvinvointi luodaan talouden kasvulla
- Kattavat ja hyvät palvelut tulotasosta riippumatta
- Rakenteet tukevat hyvinvointia



# Avoin osallistava hyvinvointiyhteiskunta 2.0

## Visio ja periaatteet:

Tietoyhteiskunnan pitää olla Suomelle paitsi käyttäjälähtöisiä palveluja tehostava ja parantava tekijä, myös alusta kokonaan uusille innovaatioille ja uudelle liiketoimelle.

Tämä mahdollistuu, kun kaikki yhteiskuntaa koskeva viranomaistieto julkaistaan verkossa helposti käytettävässä muodossa:

- Tieto julkaistaan eri viranomaisten toimesta yhtenäisten rajapintojen kautta yksityisyyden suoja säilyttäen
- Tiedot viranomaistietokannoista otetaan käyttöön Google-tyyppisen hakukoneen/karttojen kautta ilmaisena julkisena palveluna. Näin sallitaan tiedon jalostaminen ja rohkaistaan omien tietokoosteiden tekemiseen uusien järjestelmien tekemisen sijasta.
- Tiedon hyödyntäminen mahdollistetaan, markkinoidaan toimivia ratkaisuja uusien innovaatioiden kautta ja kehitetään Suomelle uutta kansainvälistä liiketoimintaa (vrt. DigiRoad- hanke: Suomen tiestön perustietojen digitointi kaikille käytettäväksi tietopohjaksi).
- Suomen tavoitteena on olla edelläkävijä avoimen tiedon yhteiskuntana.



# Mallit: Avoin / Suljettu

Arkkitehtuuri	Avoin; tavoitetila	Suljettu; 50-luku
Arvot	Yhdessä tekeminen, palvelubisnesmalli	Siiloissa luonti, lisenssi
Kulttuuri	Käyttäjälähtöinen	Tuotantolähtöinen
Teknologia	Avoin	Suljettu
Käyttäjän rooli	Subjekti	Objekti
Ominaisuudet	Kaoottinen, emergentti ja joustava	Tehokas, nykyisyyttä säilyttävä



# Muutoksen ja toimenpiteiden aika on NYT

- Koko suomalaisen yhteiskunnan yhteistyölle on olemassa sosiaalinen ja liiketaloudellinen tilaus, niin ratkaisujen/palveluiden käyttämiselle kuin ostamisellekin
- Menestys perustuu avoimeen, ketterään yhteistyöhön julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä; muutoin emme selviä käsillä olevista väestörakenteen muutoksista
- Muutos tehdään askel askeleelta pilottien kautta edeten
- Ei pyritä ratkaisemaan kaikkia tarpeita kerralla, vaan edetään modulaarisesti avoimin rajapinnoin
- Markkinasta otetaan käyttöön avoimet, jo toteutetut ja toimivat ratkaisut



# Julkisen sektorin tavoitteet

- >50% kansalaisista osaa ja pystyy hyödyntämään uusia sähköisiä palveluita välittömästi sitä mukaa kuin niitä kehitetään
- >50% tunnistautuu mobiilissa ja käyttää palveluita vuonna 2012
- Julkisen sektorin yhteiset säästötavoitteet:
  - Kela, Vero, sosiaalivirasto, työvoima verkossa vuonna 2013
  - 20% julkisen hallinnon ratkaisuista ostetaan palveluna vuonna 2013
  - 25% kouluista verkko-opistoja vuonna 2012
  - 50% YPP-pisteistä virtuaalisia vuonna 2011
  - 80% laskuista sähköisiä vuonna 2011
  - 30% matkakuluja alas vuonna 2011
  - 10% matkakuluja alas vuonna 2010



# Julkiset sähköiset palvelut

## Lyhyen ja keskipitkän aikavälin toimenpide-ehdotukset

1. Organisoituminen ja yhteinen toimintamalli
2. Hankintalainsäädännön uudistaminen
3. Yhteistyö liike-elämän kanssa
4. Palvelukeskukset
5. Yhden palveluluukun periaate
6. Verkkoyhteisöjen hyödyntäminen





# Organisoituminen ja yhteinen toimintamalli; ICT-laivan Kippari

## Julkishallinto / nykytila

- Satoja ICT-budjettipaikkoja, päättävät tahot eivät keskustele keskenään
- Siilot vertikaalisia ja horisontaalisia, kaikilla vapaa toimivalta
- Päällekkäisyydet
- Osaaminen – ICT-uskonnot – kunnat – suljetut järjestelmät eri tasoilla
- Arvopriorisointikeskustelu puuttuu; tietosuojan pitää joustaa, tietosuoja ei saa ylittää ihmishengen arvoa.

## Ehdotus

Yksi ICT-kieli – yksi mieli: ohjaus keskitetään esimerkiksi Valtioneuvoston kansliaan yleisten linjauksien, teknisen toteutuksen, ratkaisujen ja liike-elämän yhteistyön osalta.

Hallituksen esityksiin liitetään tietoyhteiskuntavaikutusten arvioinnit (vrt. ympäristövaikutukset).

## Tavoitetila

- Allokoidaan projekteihin selkeä vastuutus ja resurssit; € ja/tai osaamista
- Yksi ICT-kieli, yksi mieli: kokonaisuus hallintaan, päätösten toimeenpanossa varmistetaan että vedetään samaan suuntaan yli kaikkien hallinnonalojen.
- Tehottomuus on yhteinen vihollisemme.
- Nopeammin, halvemmalla ja parempaa – enemmän tarvelähtöisiä ratkaisuja.



# Hankintalainsäädännön uudistaminen

## Nykytila

- Vaikea – hidas - riitainen
- Huonoa ja/tai hajallaan olevaa osaamista ja ostamista
- ICT-legacy on ei-yhteensopivaa tilkkutäkkiä
- Tilaaja/tuottajamalli ei tuota innovaatioita, vaan automatisoi nykytoimintamallin  
(Ville Valovirta/VTT Innovaatiojärjestelmät ja julkiset palvelut)

## Ehdotus

Keskushallintoa ja paikallishallintoa johdetaan samalla tavalla: end-to-end myös asiakkaan näkökulmasta.

Kilpailutuksen piiriin kuuluvien hankintojen alarajaksi sovitaan 500k€

Kynnystä viedä asioita markkinaoikeuteen korotetaan (vrt. OM:n mietintö 2009:9)

## Tavoitetila

- Ostetaan hyötyjä, ei uskonnon mukaisia teknologioita tai ratkaisuja. Toimijoiden roolitukset kuuluvat toimenkuvaan (vrt. rakennusteollisuus). Olemassa oleva tarve ja miten se ratkaistaan/toteutetaan parhaalla mahdollisella tavalla linjauksen mukaan.
- Hankitaan markkinasta jo toimivia "fool-proof" -ratkaisuja. Innovaatioiden syntymistä tuetaan. Ostetaan arvoa, palvelua ja toiminnallisuutta, ei teknologioita.
- Keskeiset hankinnat ovat avointa arkkitehtuuria, modulaarista, aina avoimin liityntäpinnoin.
- Hankintaosaaminen ja €:t löytyvät tarvittaessa ICT-kipparilta.



# Yhteistyö liike-elämän kanssa

## Nykytila

- Puhutaan eri kieltä ja operoidaan erillään.
- "Not invented here"- syndrooma: valtio rakentaa tyhjästä sitä mitä markkina jo käyttää.
- Projektin päätyttyä ei tehdä analyysiä toteutuksesta; hinta, toiminnallisuus, aikataulut, laatu, ylläpitokustannukset jne.

## Ehdotus

Yhteinen foorumi ICT -päättäjille (vrt. valtakunnallinen maanpuolustuskurssi).  
Vaihto-oppilasjärjestelmä tulevaisuuden johtajille hakuperusteisesti ymmärryksen kohottamiseksi.  
Osaamisen ristikkäinen hyödyntäminen, todelliseen kumppanuuteen pyrkien.

## Tavoitetila

- "Tehtäväkiertoa" julkisen ja yksityisen sektorin välillä.
- Suomen menestys perustuu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin joustavaan yhteistyöhön.
- Osaaminen – Avoimuus – Partneroituminen
- Case: NMT-GSM; LVM-operaattorit-Nokia => speksit liike-elämästä ja muutostuki hallinnosta
- Case: Itellan NetPosti, kahdeksan vuotta toiminut asiointitiliratkaisu. VM on valmistellut vastaavaa projektia jo pitkään.



# Palvelukeskukset

## Nykytila

- Infra on päällekkäinen, pirstoutunut ja monipaikkainen ei-yhteensopiva spagetti.
- Case: kuntasektorin kustannukset 750M€ + 8%/vuosi. Hinta kohtuuton verrattuna palvelun kehitykseen.
- Spagetin päälle on kallista, jos ei mahdollista rakentaa uutta palvelua.

## Ehdotus

Perustetaan palvelukeskuksia esimerkiksi Valtioneuvoston kanslian ohjauksessa sekä keskus- että kunnallishallinnon tarpeisiin. Uudet palvelut keskitetään palvelukeskuksiin ja linkitetään vanhoihin suljettuihin järjestelmiin.

Ensin tarve, sitten vasta toiminnallinen toteutus; esim. terveystaltiokokonaisuus. Sähköisessä maailmassa ei tunneta kunta- tai hallintorajoja.

## Tavoitetila

- Kahdennettu palvelukeskus, jossa mallina ovat yrityselämän "State of Art" – arkkitehtuurit ja keskitetyt palvelut; IBM, HP, Google, Nordea, Suomen yliopistojen laskentakeskus, Samlink: 83 pankkia, 1,2 milj. asiakasta, ICT henkilöstö 320 hlöä.
- Case IBM, HP, Cisco ja MS; ICT-kulut n. 1.200\$ end-to-end per capita
- Palvelukeskuksiin uudet e-palvelut, joista linkitykset olemassa oleviin järjestelmiin
- Hyödynnetään kustannusten tunnuslukuvertailuja suunnittelussa. Aikataulut – kustannukset - seuranta.
- Nykyiset operatiiviset järjestelmät jäädytetään ja uusi toiminnallisuus toteutetaan avoimilla järjestelmillä ylempiin palvelukerrokseen



# Yhden palveluluukun periaate

## Nykytila

- Siiloisuus ja keinutuoli-e-palvelut. Rasiitteena ovat "vanhat ja uudet palvelukustannukset".
- Valtava osaamisero tuottaa laajan skaalan e-palveluita huonosta hyvään
- Ei yhteistyötä eikä ratkaisuja yli hallinnonalojen

## Ehdotus

Yhden palveluluukun monikanavainen toteutus: omaehtoinen/avustettu lähi- ja etäpalvelu, virtuaalinen koko hallinnon palveluihin esim. päätteeltä, mobiilista tai videoneuvottelun kautta.

Ks. Timo Kietäväisen tekemä ehdotus; Uusi julkinen asiakaspalvelumalli 16.6.2008. Ehdotusten nopea toteutus on tarpeen.

## Tavoitetila

- Saatavuuden ja käytön helppous
- Monikanavainen palveluratkaisu on win-win-tilanne läpi ketjun: rakennetaan ratkaisu, joka ulottuu mobiilista perinteiseen fyysiseen palveluun, käyttäjän ekykyjen rajoissa
- Toimiva asiointitili, "kopioidaan" Itellan olemassa oleva, toimiva ratkaisu.
- Sähköinen tunnistus
- Mobiilivarmenne. Laki astuu voimaan 1.9.2009.
- Videopalvelujärjestelmä valtakunnallisesti käytössä, alkaen v.2010
- Kirjasto 2.0 => monipalvelupiste



# Verkkoyhteisöjen hyödyntäminen

## Nykytila

- Toimintamallien jäykkyys
- Viranomaiset eivät ole 'kansalaisverkoissa' vaan kivijalassa, lukuun ottamatta muutamia paikallisia toteutuksia kuten Netari ja Helsingin nuorisokeskukset. Myös poliisilaitos ja Vero neuvovat kansalaisia verkkoyhteisöissä.
- Jokainen viranomainen vetää omasta narusta omassa siilossa

## Ehdotus

Eri hallinnon haarat osallistuvat aktiivisesti verkkoyhteisöihin.

Oppilaitosten Wilma-järjestelmän käyttöä tehostetaan, nyt valvova kanava, ei oppilasta kannustava.

## Tavoitetila

Kansalaiset ovat mukana verkkoyhteisössä yhdessä viranomaisten kanssa, kuten esim. poliisi irc-galleriassa (vrt. vanha kyläyhteisö, maamiesseurat etc.)

- Kolmannen sektorin hyödyntäminen ja tuki; esim. Linux-tuki tai Google jossa flunssan leviämisen ennuste oli 10 pv ennen viranomaistiedotteita
- Alabaman viranomaisyhteistyö, liite 1



# Vertailuna Suomen ja Tanskan eYhteiskuntaratkaisut

## SUOMI

- Hajautettu hallintolähtöinen toimeksianto ja toteutus
- Ei aikataulua eikä omistajuutta
- Haetaan täydellistä konsensusta
- Insinöörilähtöinen toimintatapa, ratkaisut kuitenkin hajallaan
- Hallintolähtöinen täydellisyyteen pyrkivä ratkaisulähtöisyys, ei asiakastarpeesta lähtevä

## TANSKA

- Edetään askel askeleelta
- Helppokäyttöisyys: eBorger portaali, "Same look and feel –guidelines "
- Projekteilla deadline: mitä voimme saavuttaa kuudessa kuukaudessa
- Toimeenpanon nopeudella on prioriteetti, kompromissit sallitaan, mutta parannuksia tehdään "lennossa"
- Opetetaan/koulutetaan asiakkaita ja virkamiehiä
- Arkkitehtuuri ja ratkaisut keskitettyjä, toiminta on hajautettu
- Käytetään mahdollisimman paljon markkinassa jo käytössä olevia standardikomponentteja ja ratkaisuja



# Liite 1

## Verkkoyhteisöjen hyödyntäminen





## Liite 1: Verkko yhteisöjen hyödyntäminen

- Viranomaisten roolina on olla verkostojen mahdollistaja, kuten <http://www.dhs.alabama.gov/virtual> eli Virtual Alabama, jossa Suomen kokoinen osavaltio pienellä neljän hengen ja 150 000 dollarin investoinnilla mahdollisti eri viranomaisten ja kansallisten yhteisöjen yhteisen alustan (crowd sourcing). Säästö miljoonia dollareita.
- Voimavarat keskitetään omahakuiseen e-palveluun ja yhdessä tekemiseen; esim. Kansalaisen omaan terveystalioon, ennaltaehkäisevään mielenterveystyöhön ja sen ratkaisuihin kuten puhelinringit, yhteiset foorumit, yhdessä tekeminen uuden tekniikan avulla.
- Kansalaisten ja yritysten osaamista hyödynnetään käyttäjälähtöisen nettipalvelu-ekosysteemin kehittämisessä, kuten Kansalaisosallistujan työkalut eli [Apps for Democracy Finland](#) ja [suomi.fi/datakatalogi](http://suomi.fi/datakatalogi)



## Selvitystyöryhmä:

- Ossi Kuittinen
- Paul Paukku
- Reijo Svento
  
- Selvityksen eInput;
  - ✓ Yhteisöt, useita
  - ✓ Yritykset, useita
  - ✓ Kansalaiset, useita
  - ✓ Yksi yhteydenotto eräästä kunnasta, ei saa referoida

