



Elisa Kettunen

Kuntien tietotekniikka 2010



 Kuntaliitto
Kommunförbundet

KIRJOITTAJA
Elisa Kettunen

ISBN 978-952-213-758-6 (pdf)
© Suomen Kuntaliitto

Suomen Kuntaliitto
Toinen linja 14, 00530 Helsinki
PL 200, 00101 Helsinki
Puh. 09 7711
Faksi 09 771 2291
www.kunnat.net



Sisältö

1	Yhteenveto	5
2	Sammandrag	7
3	Summary	9
4	Johdanto	11
4.1	Kartoituksen toteutus	11
4.2	Kyselyyn vastanneet kunnat, kuntayhtymät ja väestöpohja	11
4.3	Kuntayhtymien vastaukset	12
5	Tietotekniikkamenot 2010 ja muutos (kysymykset 4 ja 5)	14
6	Tietotekniikkahenkilöstön määrä ja muutos (kysymys 6)	19
7	Työasemien määrä (kysymys 7)	21
8	Strategiat (kysymys 8)	23
9	Tietotekniikan ylläpito ja yhteistyö (kysymykset 9 ja 10)	26
10	Avoimen lähdekoodin käyttö (kysymykset 11 ja 12)	27
11	Sähköiset palvelut kuntalaisten käytössä (kysymys 13 ja 14)	29
11.1	Kunnat	30
11.2	Kuntayhtymät	32
12	Kunnan sisäisten toimintojen ja prosessien sähköistäminen (kysymys 15 ja 16)	35
12.1	Kunnat	36
12.2	Kuntayhtymät	37
12.3	Sairaanhoidopiirit	39
12.4	Sähköinen tunnistaminen ja allekirjoitus (kysymykset 16 ja 17)	40
13	Sosiaalisen median käyttö (Kysymys 17)	43
14	Paperittomat ja sähköiset käytännöt	45
14.1	Videoneuvottelun hyödyntäminen	48
15	Käsitykset tietotekniikan ja tietohallinnon asemasta ja mahdollisuuksista (kysymykset 18 ja 19)	55
16	JHS-suositusten hyödyntäminen (kysymykset 20 ja 21)	58
17	Tulevaisuus ja muut kommentit (kysymykset 22 ja 23)	62
17.1	Kunnat	64
17.1.1	Hallinnon, asiakirjahallinnon, tietojärjestelmien ja infrastruktuurin kehittäminen	64
17.1.2	Hankkeet, palveluiden kehittäminen ja terveydenhuolto	65
17.2	Kuntayhtymät	66

17.2.1	Hallinnon, asiakirjahallinnon, tietojärjestelmien ja infrastruktuurin kehittäminen.....	66
17.2.2	Hankkeet ja palveluiden kehittäminen.....	66
17.2.3	Terveystenhoito ja oppilaitoksiin ja opetukseen liittyvät hankkeet 67	
18	Palautetta (kysymys 24) _____	68
18.1	Yhteistyötä ja johtajuutta.....	68
18.2	"Toimiva ICT on huomaamaton, se säästää työaikaa sekä hermoja ja on jopa rekrytointitekijä"	69
19	Johtopäätökset ja suositukset _____	70
19.1	Suurilla kaupungeilla on tärkeä rooli kuntien palveluinnovaatioiden kehittämisessä.....	71
19.2	Tuloksia	71
19.3	Tuottavuus	72

1 Yhteenveto

Kuntien tietohallinnolle suunnattu kysely kohdennettiin kaikille kunnille ja kuntayhtymille tavoitteena saada mahdollisimman kattava kuva tietohallinnon tilasta kuntasektorilla. Mielenkiintoisimmat havainnot koskevat kuntasektorin tietohallinnon kustannuksia. Kyselyyn saatujen vastausten sekä muista lähteistä kerättyjen tietojen perusteella kuntien ja kuntayhtymien vuoden 2010 tietotekniikkamenot olivat noin 827 miljoonaa euroa, joista kuntien osuus on noin 525 miljoonaa euroa ja kuntayhtymien 302 miljoonaa euroa. Tietotekniikan osuus kuntasektorin toimintamenoista on noin 2 prosenttia (kunnat 1,7 %, kuntayhtymät 3,4 %). Osuus vaihtelee kunnissa 0,5 prosentista 2,5 prosenttiin, kuntayhtymissä 0,5 prosentista jopa 5 prosenttiin. Kuntayhtymien tietotekniikkakuluista lähes 70 % muodostuvat sairaanhoitopiireissä. Sosiaali- ja terveydenhuollon osuus on yhteensä kuntayhtymien menoista noin 80 %. Ottamalla huomioon myös peruskunnat maksaa sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikka kunnille vuositasolla noin 370–380 miljoonaa euroa. Kuntien tietohallintomenojen kasvu on tasaantunut koko 2000-luvun alkupuoliskon ajan. Kustannusten laskua on tapahtunut vain syvimpinä 1990-luvun lamavuosina, jonka jälkeen oli lyhyt jakso jolloin kustannukset nousivat jyrkästi. Tällä hetkellä kustannusten nousu on noin prosentin luokkaa vuosittain.

Kehittämistoiminnan osalta kuntien tiukka talouskuri takaa sen, että resursseja epävarmoille kokeiluille ei ole. Kehittämiskanoksista odotetaan hyötyjä, jotka voidaan selvästi mitata. Kehittämisesurssit osoitetaan kohteisiin, joiden riskit ovat pieniä ja odotettavissa olevat hyödyt konkreettisia. Suurin työpanos tällaisissa hankkeissa liittyy operatiivisten järjestelmien integroimiseen ja toimintaprosessien muuttamiseen. Aitoja innovaatioita näihin hankkeisiin liittyy harvoin.

Erityisesti kirjastoilla on kattavasti tarjolla sähköisiä palveluita ja käytännössä kaikkialla maassa voi uusia kirjastolainat internetissä tai mobiilisti tekstiviestillä. Myös peruskoulut ovat viime vuosina kehittäneet sähköisiä palveluita kodin ja koulun yhteistyöhön. 70 % vastaajista kertoi koulujen tarjoavan sähköisiä palveluita asiakkailleen. Sähköiset verkkopalvelut tarkoittavat yhä useimmiten viestintään liittyviä palveluita, kuten tiedottamista ja asiakasviestintää. Verkossa julkaistaan kuulutuksia ja ilmoituksia, internetsivuilla on mahdollisuus antaa palautetta ja laittaa asioita vireille. Sähköiset palvelut koskevat yleensä vain yhtä palvelukokonaisuutta kerrallaan, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta seurata asioiden käsittelyprosesseja esimerkiksi oman sähköisen asiointikansion avulla.

Tiedon elinkaaren hallinta tulee hallita tulevaisuudessa nykyistä paremmin, mikä vuoksi tietohallinnon ja arkistotoimen yhteistyö muodostuu yhä tärkeämmäksi. Tarpeetonta tietoa ei kannata varastoida ja ylläpitää järjestelmissä, se on hävitettävä oikeaan aikaan ja oikealla tavalla sekä kustannus- että tietosuojajäytä. Paperittomia kokouskäytäntöjä otetaan käyttöön varsinkin peruskunnissa ja sähköiset kokouskäytännöt yleistyvät hitaasti mutta tasaisesti. Samoin lisääntyvä video- ja muiden etäosallistumisen muotojen hyödyntäminen niin asioinnissa kuin hallinnollisessa käytössä. Sähköinen asiankäsittely lisää painetta kehittää

myös sähköistä asiakirjahallintaa. Osaamista ja resursseja tällä alueella tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa lisää. Tietohallinto asettuu monen eri toimialan risteyskohtaan, mikä asettaa kasvavia vaatimuksia tietohallinnossa työskentelevien laajalle osaamis pohjalle. Tarve koulutukselle ja osaamisen vahvistamiselle tietohallinnossa lisääntyy. Tiedon merkitys organisaatioiden johtamisessa kasvaa ja tiedon tulee olla entistä nopeammin johdon ja asiantuntijoiden käytettävissä, mikäli palvelutehokkuuden toivotaan samalla kasvavan. Tieto tarvitaan käyttöön nopeasti, oikeassa muodossa ja riittävässä laajuudessa päätöksenteon ja asiakaspalvelun pohjaksi. Julkisen hallinnon järjestämiin palveluihin liittyy paljon arkaluontoisen tiedon käsittelyä, ja tietosuojasta täytyy huolehtia lainsäädännön vaatimusten ja hyvän tiedonhallinnan tapojen mukaisesti.

Eduskunnan hyväksymän tietohallintolain astuessa voimaan JHS-suositusten merkitys kasvaa ja niiden hyödyntäminen ja kehittäminen tulevat tärkeämmiksi. Suositusjärjestelmän tulee kyetä vastaamaan entistä paremmin ja nopeammin niihin haasteisiin, joita kuntien tietohallinnon arjessa ratkotaan. Yhteistyö on suorastaan edellytys tietoyhteiskunnassa. Rajapinnat, standardit, tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja yhteiset toimintaperiaatteet ovat jo nousseet välttämättömyyksiksi. Kyselyn perusteella sosiaalista mediaa hyödynnetään toistaiseksi kunnissa varsin vähän ja lähinnä Facebookin muodossa. Kunnan tai kuntayhtymän omat verkkosivut tai yhteinen portaali ovat vielä tärkein sähköinen viestintäkanava kuntalaisten suuntaan. Sosiaalisen median merkitys viestinnässä kyllä kasvaa, mutta jos koko kuntasektorin kokonaisuutta katsotaan, ainakaan vielä sen rooli ei ole merkittävä. Sosiaalisen median käyttöönotto ei vaadi tietojärjestelmäinvestointeja, laitehankintoja tai erityisosaamista ja sosiaalisen median välineitä saatetaan ottaa toimialoilla käyttöön itsenäisesti ilman tietohallinnon apua.

Avoimen lähdekoodin käyttö lisääntyy eniten palvelin- ja järjestelmäpuolelta. Toimisto- ja muiden sovellusohjelmien sekä työasemien käyttöjärjestelmien osalta avoimen lähdekoodin käyttö on vähäisempää, koulujen opetuskäyttöä lukuun ottamatta. Kunnille syntyy avoimen lähdekoodin ohjelmien käytöstä säästöjä lisenssimaksuista, mutta niiden käyttöönoton yhteydessä syntyy kustannuksia mm. käyttäjien koulutuksesta ja tuen järjestämisestä. Lisäksi yhteensopivuusongelmat olemassa olevien järjestelmien kanssa hidastavat avointen ohjelmistojen käyttöönottoa.

2 Sammandrag

Enkäten om informationsförvaltning i kommunerna och samkommunerna skickades till alla kommuner och samkommuner med målet att få fram en så täckande bild som möjligt av läget inom informationsförvaltningen i kommunsektorn. De intressantaste iakttagelserna gäller kostnaderna. Utifrån enkätsvaren och andra källor uppgick kommunernas och samkommunernas IT-utgifter år 2010 till cirka 827 miljoner euro, varav kommunernas andel är cirka 525 miljoner och samkommunernas 302 miljoner. Informationsteknikens andel av verksamhetsutgifterna i kommunsektorn är cirka 2 procent (kommunerna 1,7 och samkommunerna 3,4 procent). Andelen varierar mellan 0,5 och 2,5 procent i kommunerna och mellan 0,5 och rent av 5 procent i samkommunerna. Sjukvårdsdistrikten står för nästan 70 procent av samkommunernas IT-kostnader. Social-, hälso- och sjukvården står sammanlagt för cirka 80 procent av samkommunernas utgifter. Om man räknar med primärkommunerna kostar informationstekniken inom social-, hälso- och sjukvården kommunerna cirka 370–380 miljoner euro årligen. Ökningen av kommunernas IT-utgifter har avtagit under 2000-talet. Kostnaderna minskade endast under de svåraste recessionsåren på 1990-talet och under en kort period efter det sköt de i höjden. För närvarande ökar kostnaderna med cirka 1 procent årligen.

När det gäller utvecklingsverksamhet ser kommunernas strama budgetdisciplin till att det inte finns resurser för osäkra IT-experiment. Satsningarna på utveckling förväntas ge nytta som går att mäta. Utvecklings-resurserna anvisas objekt som har låg risk och där den förväntade nyttan är konkret. I sådana projekt går den största arbetsinsatsen ut på integrering av de operativa systemen och ändring av verksamhetsprocesserna. Verkliga innovationer ingår sällan.

Biblioteken ligger i framkant i fråga om e-tjänster och i praktiken kan man förnya lån på webben eller med sms överallt i landet. Också grundskolorna har under de senaste åren infört e-tjänster i samarbetet mellan hem och skola. Av uppgiftslämnarna i enkäten uppger 70 procent att skolorna erbjuder kunderna e-tjänster. Elektroniska tjänster på webben betyder allt oftare tjänster som anknyter till kommunikation, det vill säga information och kundkommunikation. På webben publiceras kungörelser och annonser. Där kan medborgarna också ge respons och anhängiggöra ärenden. E-tjänsterna gäller i allmänhet endast ett serviceblock åt gången och kunden kan inte följa hur ärendet behandlas exempelvis med hjälp av en egen elektronisk ärendemapp.

Informationens livscykel bör kunna hanteras bättre i framtiden, och därför blir samarbetet mellan informationsförvaltningen och arkivfunktionen allt viktigare. Det lönar sig inte att lagra och upprätthålla onödig information i systemen, utan den bör förstöras vid rätt tidpunkt och på rätt sätt både av kostnads- och av datasekretessskäl. Papperslösa sammanträden införs särskilt i primärkommunerna och elektroniska sammanträden blir vanligare sakta men säkert. Likaså blir det vanligare att man deltar via video och andra former av distanskontakt både när det gäller kommunal service och kommunal förvaltning. Elektronisk

ärendehantering ökar trycket att utveckla också en elektronisk dokumenthantering. I framtiden kommer det att behövas mer kompetens och resurser på detta område. Informationsförvaltningen ligger i skärningspunkten mellan olika branscher, vilket ställer växande krav på en bred kompetensbas hos dem som arbetar med informationsförvaltning. Behovet av utbildning och utbyggd kompetens i branschen växer. Informationen får allt större betydelse när organisationerna leds och den ska finnas till hands för ledningen och de sakkunniga allt snabbare, om man vill att servicen samtidigt ska bli effektivare. Informationen ska ges snabbt, i rätt form och i tillräcklig omfattning som underlag för beslutsfattandet och kundservicen. När det gäller den offentliga förvaltningens tjänster behandlas också känslig information, och datasekretessen måste skötas enligt kraven i lagstiftningen och god informationsförvaltningssed.

När informationsförvaltningslagen, som riksdagen har godkänt, träder i kraft växer betydelsen av rekommendationerna för den offentliga förvaltningen (JHS-rekommendationerna) och det blir viktigare att använda och utveckla dem. Systemet med rekommendationer ska allt bättre och snabbare förmå anta de utmaningar som kommunernas IT-förvaltning kämpar med i vardagen. Samarbete är rent av en förutsättning i informationssamhället. Gränssnitt, standarder, IT-arkitektur och gemensamma verksamhetsprinciper är redan en nödvändighet. Enkätsvaren ger vid handen att sociala medier används tills vidare rätt lite i kommunerna och vanligast är Facebook. Kommunens eller samkommunens egna webbsidor eller en gemensam portal är fortfarande den viktigaste elektroniska kommunikationskanalen till kommuninvånarna. De sociala medierna är nog på frammarsch inom kommunikationen, men om man ser på kommunsektorn över lag har de än så länge ingen stor betydelse. Att införa sociala medier kräver inte investeringar i informationssystem, anskaffning av utrustning eller specialkompetens. Sektorerna kan själva börja utnyttja sociala medier som redskap utan hjälp av informationsförvaltningen.

Användningen av öppen källkod ökar mest i fråga om servrar och system. När det gäller kontorsprogram och andra applikationer samt operativsystem på arbetsstationerna används öppen källkod i mindre utsträckning, det gäller dock inte skolundervisningen. När kommunerna använder program med öppen källkod sparar de in på licensavgifter, men då koderna införs uppstår kostnader för bland annat utbildning och stöd för användarna. Problemen med interoperabilitet med befintliga system gör det långsammare att införa öppen programvara.

3 Summary

The survey on information management in Finnish local and joint authorities was targeted at all local and joint authorities with the objective to obtain a comprehensive picture of information management in the local government sector. The most interesting findings to emerge were related to information management expenditure. Based on the survey responses and information gathered from other sources, the expenditure on information technology in local and joint authorities in 2010 totalled about 827 million euros, of which the share of local authorities was about 525 million euros and that of joint municipal authorities 302 million euros. IT accounted for about 2 per cent of the sector's operating costs (local authorities 1.7%, joint authorities 3.4%). The expenditure shows variation ranging from 0.5 to 2.5 per cent across local authorities, and from 0.5 to up to 5 per cent across joint authorities. In joint authorities, close to 70% of IT expenditure was incurred by hospital districts. Social welfare and health care together accounted for about 80% of the total expenditure of joint authorities. Primary local authorities included, IT in the social welfare and health sector incurs annual costs of some 370-380 million euros to local authorities. The growth rate of local authority expenditure on information management has been stabilising throughout the early 2000's. The expenditure only fell during the deep recession of the 1990's, followed by a brief period of steeply rising costs. At present, the increase in expenditure is about one per cent every year.

In the area of development, the austerity measures taken by local authorities mean that resources will not be allocated to uncertain experiments. Investments in development are expected to yield benefits that are clearly measurable. Resources are allocated to development targets that entail small risks and are expected to produce concrete benefits. The greatest work input in such projects has to do with integrating operative systems and changing work processes. Such projects rarely yield real innovations.

Libraries in particular offer a comprehensive range of electronic services, and practically throughout the country it is possible to renew items on loan from the library over the Internet or with a text message from a mobile phone. In recent years comprehensive schools, too, have developed electronic services to ease cooperation between home and school. Seventy per cent of the respondents indicated that the schools offer electronic services to their clients. Online services still mostly mean services related to communication: information and communication with customers. Public announcements and notices are published online, Internet sites provide an opportunity to give feedback and initiate procedures. Typically, electronic services handle one set of services at a time, and customers do not have the option of following the procedures through their own electronic folder, or the like.

There is a need to improve the management of data life cycle in the future; therefore, cooperation between information management and archiving will become increasingly more important. It does not make sense to store and main-

tain unnecessary information in the systems; instead, such information should be destroyed at the right time and in the right way both in terms of costs and privacy protection. Paperless meetings are being introduced especially in primary local authorities, and electronic conduct of meetings is becoming steadily, though slowly, more common. Similarly, different forms of distance participation, such as video conferences, will become increasingly more common in services and communication as well as in administration. Electronic handling of matters also increases the pressure to improve electronic document management. In the future, there will be a need for more competence and resources in this area. Information management is at the crossroads between many different local government sectors, which imposes more demands on the skills of the personnel in the field and thus increases the need for education and competence building.

The role of information in the management of organisations will become more prominent; the management and experts need rapid access to information if service efficiency is to increase. Relevant and structured information must be available without delay and to an adequate extent for decision-making and customer service. Services provided by public administration involve a great deal of processing of sensitive data, and privacy protection must meet the requirements of legislation and good practice on information management.

When the act on information management adopted by the Finnish Parliament enters into force, the public administration recommendations and their use and development will become more important. The system of recommendations must be able to respond better and faster to the challenges that municipal information management is facing on a daily basis. Cooperation is more or less a must in the information society. Interfaces, standards, system architecture and common policies have already become a necessity. The survey shows that, so far, local authorities have used social media very little to their benefit, and its use has been mainly restricted to Facebook. Even today, the most important communication channel to local residents is the local or joint authority's own website or a common portal. While the role of social media in communication is growing, it is not, at least not yet, important from the perspective of the entire local government sector. The use of social media does not require investments in data systems, new equipment or special skills. Social media tools may be introduced independently by the sectors, without assistance from information management.

The use of Open Source will increase starting from back-end and other systems. As for office and other application programmes and work station operating systems, Open Source is used less except for teaching purposes at schools. By using Open Source programmes, local authorities save on licence fees; however, costs are generated when these programmes are deployed, for example from user training and technical support. Further, problems with compatibility with the existing systems slow down the introduction of Open Source programmes.

4 Johdanto

Suomen Kuntaliitto (mukaan lukien sen edeltäjät) on toteuttanut kuntien tietotekniikkakartoituksen muutaman vuoden välein jo noin 30 vuoden ajan. Pitkästä historiasta huolimatta kartoituksen tekemisestä luopumista on harkittu viime vuosina kahdesta syystä. Kunnille osoitetaan eri paikoista paljon kyselyitä ja tietopyyntöjä, joiden on nähty kuormittavan kuntia. Toisaalta on koettu vaikeaksi löytää vaihtoehtoisia tapoja, jolla halutut tiedot voidaan selvittää kohtuullisella vaivalla mutta luotettavasti ja vertailukelpoisesti. Edellisen kartoituksen (julkaisu 2007) jälkeen selvitettiin, voidaanko kuntien tietohallinnon kustannuksia koskien tietojen selvittämisen siirtää Tilastokeskuksen vastuulle, mutta todettiin sen olevan mahdotonta. Kunnat kirjaavat näitä tietoja eri tavoin, eikä asian selvittämiseksi haluttu antaa kunnille uusia velvoitteita.

Koska tarvetta tällaiselle tiedolle on paitsi Kuntaliitossa ja kunnissa, myös valtiolla ja kuntien kanssa työskentelevillä yrityksillä, katsottiin kartoitus edelleen tarpeelliseksi toteuttaa. Kuntaliitosta kysytään säännöllisesti tietoja koskien kuntien tietohallintoa ja myös kunnat itse kaipaavat vertailutietoa muista kunnista ja yleisestä tilanteesta. Kokonaisuudessaan katsottiin että kysely on vähiten kuntia kuormittava tapa selvittää näitä tietoja riittävällä tarkkuustasolla. Samasta syystä monia eri teemoja on koottu yhteen, harvemmin toteutettavaan kyselyyn, sen sijaan että toteutettaisiin tiheämmällä frekvenssillä useita lyhyempiä kyselyitä.

4.1 Kartoituksen toteutus

Kartoitukseen laadittiin kysymyksiä eri aihepiireistä. Aiheet valittiin sen mukaan, mihin liittyen Kuntaliitto tekee edunvalvontatyötä, mistä asioista tulee paljon kysymyksiä tai jotka ovat muutoin ajankohtaisia. Kysely lähetettiin pääsääntöisesti kaikkiin Suomen kuntiin ja kuntayhtymiin, Ahvenanmaa mukaan lukien. Muutama poikkeus muodostui kunnista, joissa tietotekniikka ja/tai tietohallinto on kokonaan ulkoistettu tätä varten perustetun yhtiön tai kuntayhtymän vastuulle, jolloin kysely lähetettiin tähän organisaatioon. Kyselyn vastaanottaja oli organisaation it-vastaava tai sellaisen puuttuessa organisaation johto. Organisaation johto tarkoittaa kunnan/kuntayhtymän johtajaa tai talous- tai hallintojohtajaa. Kysely toteutettiin Webropol-verkkokyselyjärjestelmällä. Vastaanottajalle lähetettiin sähköpostilla vastauspyyntö ja linkki kyselyyn. Vastaja pystyi valitsemaan joko suomen- tai ruotsinkielisen vastauslomakkeen. Kyselylomakkeella ei käytetty pakotteita, jolloin kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata.

4.2 Kyselyyn vastanneet kunnat, kuntayhtymät ja väestöpohja

Kartoitukseen vastanneiden kuntien väestöpohja on noin 2 740 000 asukasta, mikä vastaa noin 52 prosenttia koko maan väestöstä. Niiden tietojen osalta, joissa haluttiin tarkempaa arviota koko maan absoluuttisista tiedoista (esimerkiksi tietotekniikkamenot, IT-ammattilaiset sekä työasemat) kartoitusta täyden-

nettiin muista lähteistä saatavilla tiedoilla. Luonnollisesti myös kuntayhtymien ja erilaisten palvelukeskusten vastaukset saivat väestöpohjan huomattavasti kuntien vastauksia laajemmaksi.

Kuntakoko	Kuntia yhteensä	Asukkaita yhteensä	Kuntia kyselyssä	Asukkaita kyselyssä	% kunnista	% väestöstä
0 - 1999	47	59 976	6	7166	12,7	0,13
2000 - 5999	130	487 503	16	67 095	12,3	1,25
6000 - 9999	63	500 396	8	64 568	12,7	1,2
10 000 - 19 999	46	656 855	14	189 769	30,4	3,5
20 000 - 39 999	33	915 454	7	219 379	21,2	4,1
40 000 - 99 999	15	948 723	7 (+ 1)	489 455	60	9,1
100 000 -	8	1 782 520	7 (+ 1)	1 736 975	88,8	32,5
Koko maa	342	5 351 427	67	2 774 407	26	51,78

Taulukko 1. Kyselyyn vastanneet kunnat kuntakoon mukaan ja näissä kunnissa asuvan väestön määrä

4.3 Kuntayhtymien vastaukset

Kyselyyn vastasi 39 kuntayhtymää, joka on noin 35 % kyselyn vastaanottaneista kuntayhtymistä. Välillisesti kuntayhtymän kautta mukana selvityksessä on 257 kuntaa (75 prosenttia kunnista), mukaan lukien kaikki 16 Ahvenanmaan kuntaa. Seuraavassa taulukoissa 2 ja 3 on esitetty kyselyyn vastanneiden kuntayhtymien määrä toimialan ja väestövastuun mukaan.

Kuntayhtymän toimiala	Kyselyyn vastanneita/kpl
Koulutus kuntayhtymät	12
Maakunnan liitot	7
Sairaanhoidopiirit	8
Muut Sote	12

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneet kuntayhtymät toimialan mukaan

Kuntayhtymän jäsenkuntien väestömäärä	Kuntayhtymää kartoituksessa/kpl
Alle 20 000	6
10 000 - 50 000	5
50 000 - 100 000	7
100 000 - 200 000	9
200 000 - 500 00	12
Yhteensä	39

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneet kuntayhtymät koon mukaan

Noin kolmasosa (12 kpl) kyselyyn vastanneista kuntayhtymistä oli koulutus-
kuntayhtymiä ja viidennes (8 kpl) sairaanhoitopiirejä. Suomen 19 maakunnan liitos-
ta seitsemän vastasi kyselyyn. Loput 12 kuntayhtymien vastausta olivat muita
sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymiä, kuten kansanterveystyön- ja perus-
palveluiden kuntayhtymiä.

5 Tietotekniikkamenot 2010 ja muutos (kysymykset 4 ja 5)

Kysymyksessä 4 kysyttiin organisaatioiden tietotekniikkamenoja vuonna 2010. Lomakkeella esitettiin seuraava tarkennus: Tietotekniikkamenoilla tarkoitetaan vuodelle 2010 budjetoituja it-menoja. Arvioi edustamasi kunnan/kuntayhtymän tietotekniikkamenot ja merkitse vastauksesi tuhansina euroina (1000 e). Jos edustat yhteisorganisaatiota, merkitse tähän arvio organisaation menoista. Menokohdat olivat: 1) henkilöstön palkat ym. 2) Laitteet, 3) Konsultointipalvelut, 4) Tietoliikenne ja tiedonsiirto (pl. puhelinmenot) 5) Ohjelmistot, 6) Palvelukeskusmenot, 7) Muut.

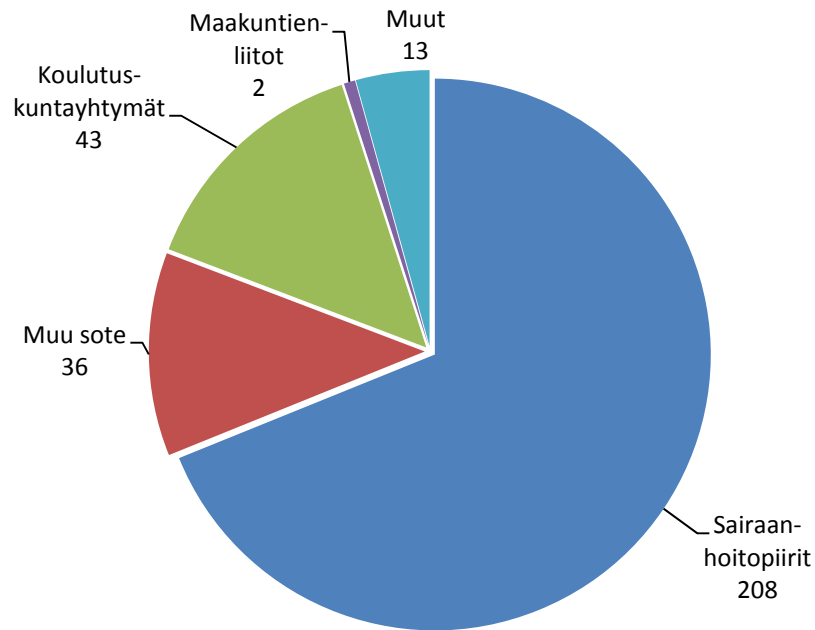
Arvio kuntien ja kuntayhtymien vuoden 2010 tietotekniikkamenoista on 827 miljoonaa euroa. Kuntien osuus tästä on noin 525 miljoonaa ja kuntayhtymien 302 miljoonaa euroa. Jokaista kuntalaista kohden tietotekniikkaan kuluu vuodessa kuntasektorilla keskimäärin noin 154 euroa. Luvut on muodostettu kyselyyn saatujen vastausten ja muista lähteistä kerättyjen täydentävien tietojen perusteella.

Yli 30 000 asukkaan kuntien osuus kaikkien kuntien tietotekniikkamenoista on noin 68 prosenttia. Näiden kuntien menot olivat pääosin tiedossa. Kun myös pienemmistä kunnista varsin monen menot olivat tiedossa, kohdistui arviointi lopulta noin viidennekseen tietotekniikkamenoista. Lähes samoilla perusteilla voidaan arvioida myös kuntayhtymien tietotekniikkamenojen luotettavuutta.

Tietotekniikan osuus kuntasektorin toimintamenoista on noin 2 prosenttia (kunnat 1,7 prosenttia, kuntayhtymät 3,4 prosenttia). Osuus vaihtelee kunnissa 0,5 prosentista 2,5 prosenttiin, kuntayhtymissä 0,5 prosentista jopa 5 prosenttiin. Vaikka yleisenä trendinä tietotekniikkamenojen osuus toimintamenoista kasvaa jonkin verran asukasluvun lisääntyessä, poikkeuksia kaikkiin suuntiin löytyy.

Johtopäätös, että suuret kunnat käyttäisivät pienempiä kuntia suhteellisesti enemmän tietotekniikkaan, ei välttämättä pidä paikkansa. Pienissä kunnissa palvelut tuotetaan yhteisorganisaatiossa, jotka eivät kuitenkaan jyvitä tietohallintomenojaan omistajilleen. Vastaavasti suuret kunnat hyvin yleisesti tuottavat palveluja pienemmille naapureilleen.

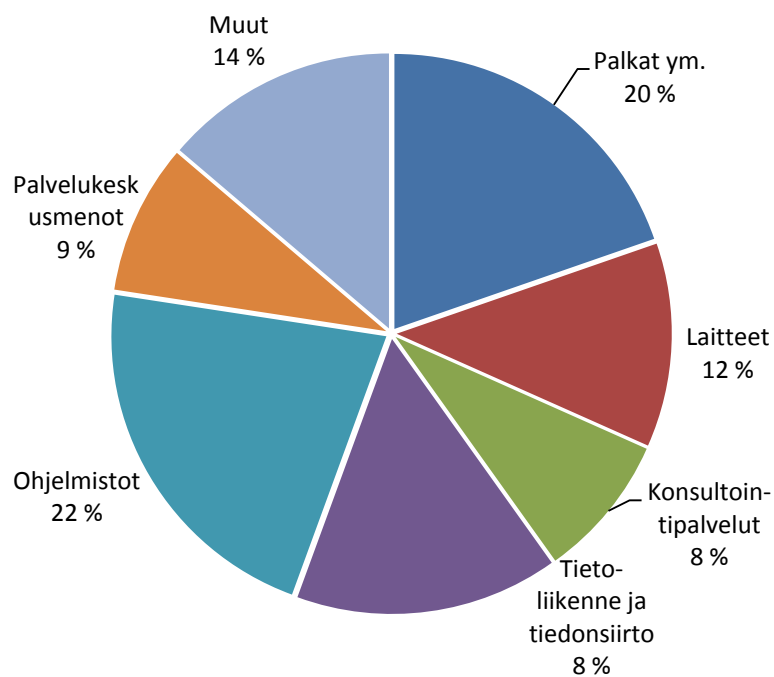
Kuntien toiminta- ja taloustilaston mukaan kuntayhtymät investoivat tietokone-laitteisiin vuonna 2009 noin 24 miljoonaa euroa ja ohjelmistoihin noin 5 miljoonaa euroa. Summat ovat jatkuvasti vähentyneet sekä laitteiden että ohjelmistojen muuttuessa investoinneista palveluiksi. Vielä vuonna 2006 kuntayhtymissä kului ohjelmistoinvestointeihin lähes 40 miljoonaa euroa.



Kuvio 1. Kuntayhtymien tietotekniikkamenot 2010, miljoonaa euroa

Kuntayhtymien tietotekniikkaeuroista lähes 70 prosenttia käytetään sairaanhoitopiireissä. Sosiaali- ja terveydenhuollon osuus yhteensä on noin 80 prosenttia. Ottamalla huomioon myös peruskunnat maksaa tämän sektorin tietotekniikka kunnille noin 370–380 miljoonaa euroa.

Koulutuskuntayhtymät ovat noin 43 miljoonan euron kustannuksillaan seuraavaksi suurin ryhmä. Pienin osuus jää hyvin heterogeeniselle muiden kuntayhtymien ryhmälle ja maakuntien liitoille.

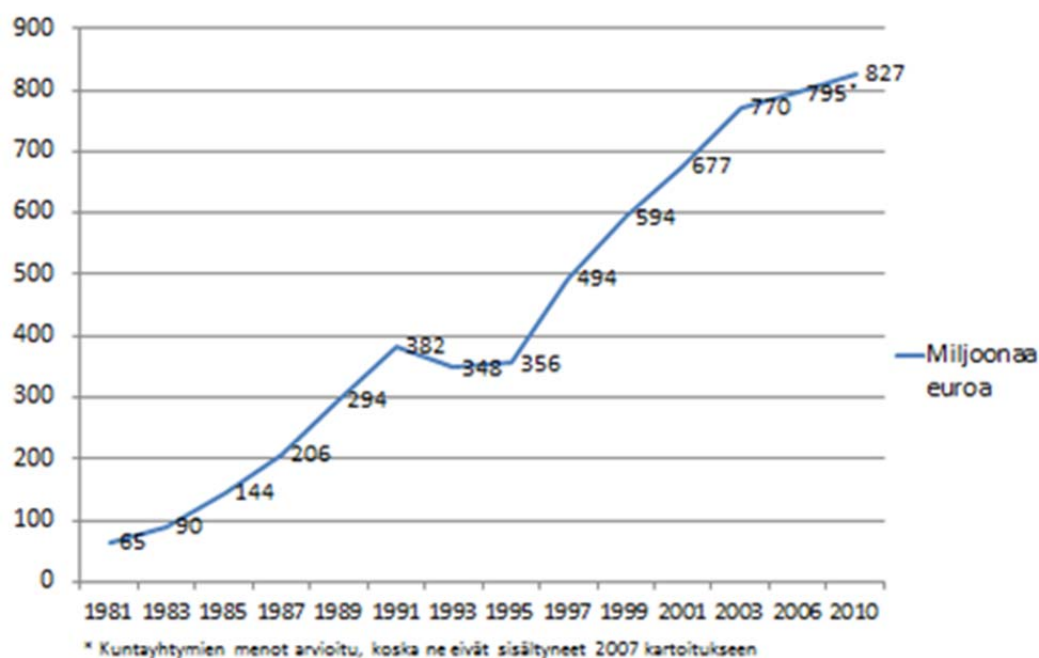


Kuvio 2. Tietotekniikkamenot kustannuksittain

Vaikka palvelukeskusten käyttö onkin lisääntynyt viime vuosina, ei se vielä juurikaan näy menojen jakautumisessa. Jos otetaan pitempi aikaväli, niin esimerkiksi palvelukeskus- ja ohjelmistomenojen osuudet olivat vuonna 2010 samat kuin 1991. Laitemenojen osuus on luonnollisista syistä pudonnut 20 vuodessa kolmannekseen, mutta vastaavasti henkilöstömenojen osuus on kaksinkertaistunut, konsultointipalvelut mukaan laskien jopa kolminkertaistunut.

Kartoituksen perusteella tietohallinnon henkilöstömenot olisivat kunnissa ja kuntayhtymissä noin 160 miljoonaa euroa. Tilastokeskuksen kuntien palkkatilastoa ammattinimikkeittäin tarkastelemalla päädytään samaan suuruusluokkaan. Seuraavassa kuviossa on kuvattu kuntien ja kuntayhtymien tietotekniikkamenojen kehitystä vuodesta 1981 vuoteen 2010.

Kuntasektorin tietotekniikkamenot 1981-2010 (vuoden 2010 rahanarvossa)



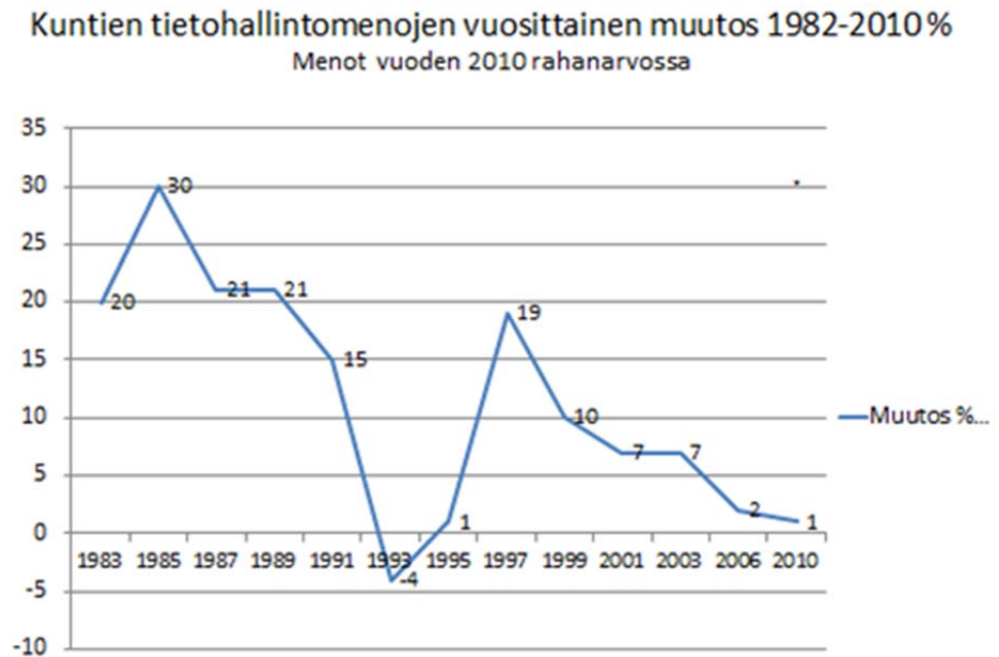
Kuvio 3. Kuntasektorin tietotekniikkamenot 1981–2010

Kustannukset ovat nousseet koko ajan lukuun ottamatta 1990-luvun alkuun ajoittunutta notkahdusta, jolloin kustannukset hetkellisesti laskivat. Jo 1990-luvun lopulla kustannukset lähtivät uudelleen nousuun.

Kasvu ei johdu siitä, että kunnat markkinatilanteen, huonon kilpailuttamisen tai muun syyn vuoksi maksaisivat tietotekniikastaan enemmän. Esimerkiksi vuonna 1981 ATK oli käytössä jo kaikissa kaupungeissa, mutta vain noin puolessa muista kunnista ja kuntainliitoista. Seuraavan 10 vuoden aikana tapahtunut nopea kasvu selittyy pitkälti sillä, että loput noin 400 organisaatiota hankkivat ensimmäiset tietokoneensa ja järjestelmänsä. Nopea pudotus 1990-luvun alussa johtui paitsi kunnallistalouden leikkauksista myös siitä, että suurten alkuinvestointien aika oli ohi; käytössä oli pitkälti se tietotekniikka, joka erikokoisissa kuntaorganisaatioissa oli sillä hetkellä järkevää olla. Toinen suurempi, ja suunnilleen samanpituinen, kasvun aika oli 1990-luvun puolivälistä lähtien. Tietotekniikan

hyödyntäminen laajeni tällöin kattavasti peruspalveluihin. Myös erilaisten Internetiin liittyvien teknologioiden käyttöönotto selittää muutosta.

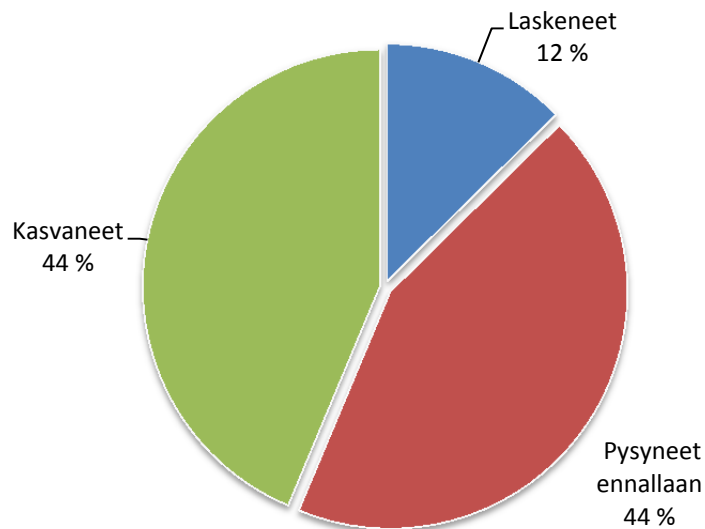
Seuraava kuvio 4 osoittaa, kuinka paljon kuntasektorin tietotekniikkakustannukset ovat prosentuaalisesti muuttuneet vuodessa.



Kuvio 4. Kuntien tietohallintomenojen vuosittainen muutos 1982–2010, prosenttia

Suhteellisesti eniten tietotekniikkakustannukset ovat kasvaneet 1980-luvulla ja heti lamavuosien jälkeen 1990-luvun lopulla. Sen jälkeen kustannusten nousu on tasaantunut, viime vuosina vuosittainen reaaliakasvu on ollut vain 1-2 prosenttia. Ilman ulkopuolista vaikutusta kuntien tietotekniikkamenot tulevat lähivuosina joko laskemaan tai kasvamaan erittäin maltillisesti. Suurten kansallisten hankkeiden (erityisesti terveydenhuollossa) ja rakenteellisten muutosten vaikutusta menoihin on tässä vaiheessa vaikea arvioida.

Kysymyksessä 5. kysyttiin ovatko organisaation tietotekniikkamenot edellisvuodesta laskeneet, pysyneet ennallaan vai kasvaneet.



Kuvio 5. Kuntien ja kuntayhtymien oma arvio tietotekniikkamenojen kehityksestä edellisvuodesta 2009

Vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti. Vain 12 % organisaatioista kertoi tietotekniikkamenojen pienentyneen. Loput 88 % jakaantui puoleksi ryhmiiin "kasvaneet" ja "pysyneet ennallaan." Kustannuskehityksen osalta ei kuntakoolla ole vastausten perusteella merkitystä. Luokat ovat jakaantuneet hyvin tasaisesti, riippumatta siitä minkä kokoisia kuntia on kyseessä. Ainoastaan 20 000 – 40 000 asukkaan kuntaluokasta puuttuu ryhmä "kasvaneet" kokonaan. Kokonaisvastajamäärä on niin pieni, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä syistä ei voi tehdä. Vastausten taustoja voisi olla mielenkiintoista selvittää näiden kuntien osalta tarkemmin: löytyykö selittäviä tekijöitä tiukasta menokurista vai ehkä aktiivisesta yhteistyöstä tietohallinnossa, jonka myötä menokehitys on saatu hallintaan?

6 Tietotekniikkahenkilöstön määrä ja muutos (kysymys 6)

Kysymys 6: Organisaation päätoimisen tietotekniikkahenkilöstön määrä vuonna 2009 ja 2010 (henkilötyövuotta). Vastausvaihtoehdot olivat vuosi 2009 ja vuosi 2010.

Kaikissa kyselyyn vastanneissa organisaatioissa työskenteli vuonna 2009 yhteensä 1514 tietotekniikan päätoimista ammattilaista ja vuonna 2010 yhteensä 1526 henkilöä. Tarkasteltaessa vain kuntia ja suhteuttaen vastaukset koskemaan koko maata, työskentelee kunnissa päätoimisia tietotekniikka-ammattilaisia seuraavan taulukon mukaisesti. Yhteensä peruskunnissa työskentelee tällä hetkellä noin 1700 päätoimista tietotekniikka-alan ammattilaista.

Päätoiminen tietotekniikka henkilöstö kunnissa/htv	2009	2010
0 - 1999	0	0
2000 - 5999	80	80
6000 - 9 999	77	93
10 000 - 19 999	166	166
20 000 - 39 999	188	188
40 000 99 999	289	300
100 000 -	896	871
Yhteensä	1696	1698

Taulukko 4. Päätoiminen tietotekniikkahenkilöstö kunnissa suhteutettuna koko maahan, henkilötyövuotta

Pienimmissä kunnissa on harvoin päätoimista tietotekniikasta vastaavaa henkilöä, vaan nämä toiminnot ostetaan ulkopuolelta kuntayhtymältä, palveluna alan yritykseltä tai joku hoitaa näitä tehtäviä osana muuta työtään. Tämä henkilö voi olla pienessä kunnassa esim. koulun matematiikan ja atk:n opettaja, kanslisti tai vaikka kunnanjohtaja. Tällöin voi olla vaikeaa määritellä, minkä verran tietotekniikkaan liittyvät tehtävät vievät henkilön kokonaistyöaikaa.

Kyselyyn vastanneissa kuntayhtymissä työskenteli viime vuonna 2009 yhteensä noin 377 päätoimista it-ammattilaista ja vuonna 2010 yhteensä noin 407 it-ammattilaista. Kuntayhtymien vastauksista näkee selvästi, että eniten tietotekniikka-alan ammattilaisia työskentelee sairaanhoitopiireissä ja koulutus kuntayhtymissä, näistäkin selvästi enemmän juuri sairaanhoitopiireissä. Muissa kyselyyn vastanneissa kuntayhtymissä it-ammattilaiset olivat pääsääntöisesti yksittäisiä henkilöitä.

Kysymyslomakkeella ei tarkennettu, mitä tarkoitetaan päätoimisella tietotekniikkahenkilöstöllä. Todennäköisesti vastaajat ovat listanneet lähinnä atk-

tukihenkilöitä, tietohallintojohtajia, tietojärjestelmäasiantuntijoita ja vastaavia tehtävänimikkeitä. Kuitenkin kunnissa ja kuntayhtymissä työskentelee paljon tietotekniikan ja tietohallinnon ammattilaisia esimerkiksi kirjastoissa, sairaaloissa, kirjaamoissa ja arkistoissa, maankäytön suunnittelussa, viestinnässä ja muissa erityisosaamista ja tiedonhallinnan sekä tietojärjestelmien tuntemusta vaativissa tehtävissä. Tehtävänimikkeitä voivat olla esimerkiksi tietopalvelusih-teeri, suunnittelija, paikkatietoinsinööri, karttatietokäsittelijä, informaattikko ja sairaalainsinööri- tai fyysikko. Tämän lisäksi erilaisissa projekteissa ja hanketeh-tävissä työskentelee joukko ihmisiä, jotka eivät näissä vastauksissa näy. Kun katsotaan näillä nimikkeillä työskentelevien määrää kunnissa ja kuntayhtymissä lisättyä aiemmin mainittuihin lukuihin, työskentelee koko kuntasektorilla pää-toimisia tietotekniikan ammattilaisia kokonaisuudessaan noin 4500 - 5000 hen-kilöä.

Seuraavasta taulukosta ilmenevät kuntien ja kuntayhtymien tietohallinnon suu-
rimmat ammattinimikeryhmät, niissä viime vuosina tapahtuneet muutokset sekä
keskimääräinen kokonaisansio kuukaudessa.

Nimike	Lukumäärä	Muutos 2007- 2009	Palkan keskiarvo 2009
Atk-suunnittelija	314	-28 %	2973
Atk-tukihenkilö	313	-22 %	2295
Järjestelmäasiantuntija	293	42 %	2873
IT-suunnittelija	156	117 %	2892
IT-tukihenkilö	113	98 %	2293
Järjestelmätukihenkilö	109	-3 %	2588
Mikrotukihenkilö	89	-55 %	2345
Tietohallintopäällikkö	76	-10 %	4251
Paikkatietokäsittelijä	64	73 %	2128
IT-asiantuntija	62	29 %	2772
Sovellusasiantuntija	62	44 %	3021
Pääsuunnittelija	61	-16 %	3607
Sovellusneuvoja	53	10 %	2611
Järjestelmäsuunnittelija	51	0 %	3002
Atk-asiantuntija	50	-7 %	2868
Järjestelmävastaava	39	30 %	2769
Paikkatietoinsinööri	39	34 %	3266
Paikkatietosuunnittelija	38	81 %	2769
Atk-pääsuunnittelija	34	-15 %	3616
Atk-päällikkö	33	-38 %	3770
Atk-yhdyshenkilö	32	-43 %	2459
Tietojärjestelmäsuunnittelija	32	-20 %	3231

Taulukko 5. Kuntien ja kuntayhtymien tietohallinnon suurimmat ammattiryhmät

Eniten ovat vähentyneet perinteisemmät nimikkeet, kuten mikrotukihenkilöt. Si-tä selittävät sekä tietotekniikassa tapahtuneet muutokset että kasvanut palvelu-jen ulkoistaminen. Kasvussa ovat olleet etenkin paikkatiedon ammattilaiset ku-ten myös uusina yleisnimekkeinä IT-suunnittelija, IT-tukihenkilö sekä sovellus-asiantuntija.

7 Työasemien määrä (kysymys 7)

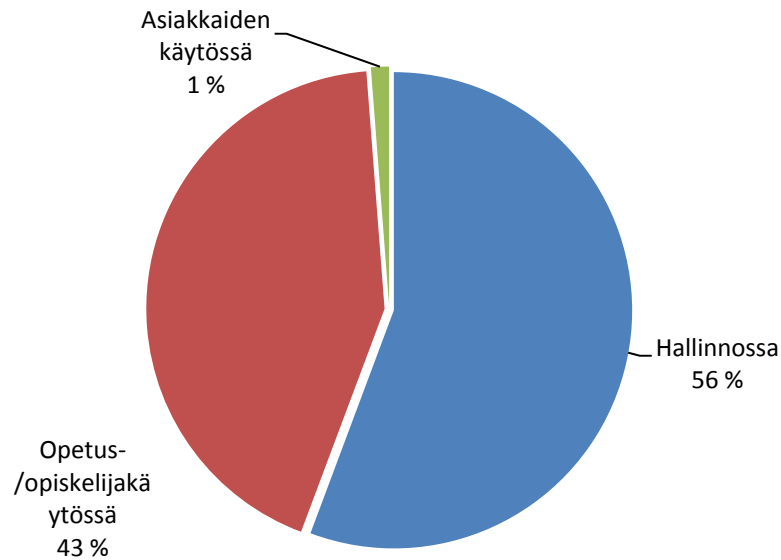
Kysymyksessä 7 kysyttiin työasemien lukumäärää organisaatiossa. Kysymyksessä tarkennettiin, mitä tarkoitetaan työasemalla: "Työasemia ovat henkilöstön käyttämät työasemat sekä organisaation ylläpitämät kuntalaisten käyttöön tarkoitetut työasemat, esim. kouluissa ja kirjastoissa." Kysymyksessä oli kolme avointa tekstikenttää, joihin pystyi vastaamaan työasemien kappalemäärä jaottelulla:

- 1) Hallinnossa
- 2) opetus-/opiskelijakäytössä
- 3) asiakkaiden käytössä.

Organisaatiossa käytössä olevien työasemien määrä tiedetään yleensä varsin täsmällisesti. Sen sijaan vastaajille oli vaikeaa arvioida työasemien määrää eri käyttötarkoituksissa. Osa vastaajista oli antanut ainoastaan työasemien kokonaisluvun. Kaikkien kyselyyn vastanneiden organisaatioiden yhteenlaskettu työasemien määrä oli 191 517 kpl. Kuntien yhteenlaskettu työasemien määrä on 140 511 ja kuntayhtymien 51 006 kappaletta. Kun luvut suhteutetaan koko maahan, on kunnissa työasemia yhteensä noin 270 000 kappaletta. Kuntatyöntekijien tilastojen mukaan kunta-alalla työskenteli vuonna 2010 yhteensä 433 000 työntekijää (mukana eivät ole virkavapaalla, palkattomalla lomalla tai työlomalla olevat henkilöt eivätkä sivutoimiset tuntiopettajat). Näin ollen jokaiselta kunta-alan työntekijältä kohden on noin 0,6 työasemaa.

Hallinnonaloittain tarkasteltuna kunnissa työskentelee eniten henkilöstöä terveydenhuollossa (30,8 %), sosiaalitoimessa (26,5 %) ja sivistystoimessa (26,0 %). Yleishallinnossa työskentelee noin 15 000 henkilöä, joka vastaa noin 3,5 %:a kuntien työntekijöistä. Läheskään kaikilla kunta-alalla työskentelevillä ei ole omaa työasemaa, vaan esim. sairaaloissa työasemat ovat yleensä yksikkökohtaisia, jolloin samoja työasemia käyttää usea työntekijä. Sairaaloissa on myös paljon tietokoneita, joita käytetään esimerkiksi hoitotoimenpiteissä ja joita ei ole tarkoitettu hallinnolliseen tai työntekijäkohtaiseen käyttöön. Monissa kunta-alan tehtävissä tietokonetta ei tarvita lainkaan tai sen käyttö on hyvin vähäistä, jolloin omaa työasemaa ei tarvita. Toisaalta esimerkiksi kouluissa on nykyisin paljon tietokoneita ja joissakin kouluissa on kokeiltu myös oppilaskohtaisten tietokoneiden hankkimista. Asiakkaiden käytössä olevien työasemien lukumäärä on marginaalinen ja kansalaiset käyttävätkin kuntien verkkopalveluita pääosin kotiin tai työpaikkojen tietokoneilta käsin.

Seuraava kuvio 6 osoittaa, kuinka työasemien määrät jakautuivat käyttötarkoituksen mukaan. Sama jakauma toteutui riippumatta siitä, tarkasteltiin kuntia ja kuntayhtymiä yhdessä tai erikseen.



Kuvio 6. Työasemat kaikissa vastaajaorganisaatioissa käyttötarkoituksen mukaan

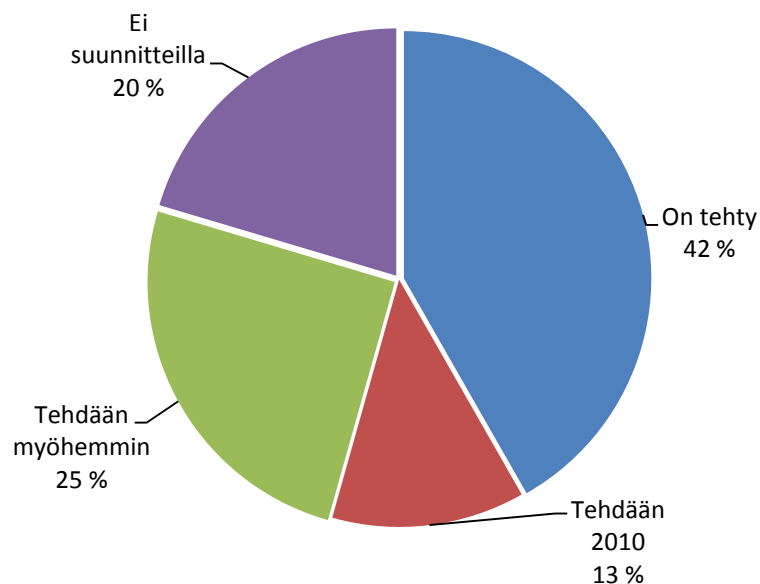
Kannettavien tietokoneiden ja telakointiasemien yhdistelmiä ei kyselyssä selvitetty eikä myöskään muiden kannettavien päätelaitteiden käyttöä. Vielä muutama vuosi sitten oli yleistä, että liikkuvaa työtä tekevillä oli kaksi tietokonetta: pöytäkone ja erillinen kannettava tietokone. Nykyisin on yleensä vain yksi kannettava tietokone, joka omassa työpisteessä telakoidaan. Lisäksi mukana kulkee usein kännykkä, jolla voi hoitaa ison osan tärkeistä työtehtävistä, joihin aiemmin tarvittiin tietokone: lukea ja kirjoittaa sähköpostit, lukea dokumentteja ja päästä verkkoon – näin ollen käsite työasemasta hämärtyy.

Nyt on näkyvissä merkkejä kannettavien tablet-tietokoneiden yleistymisestä ensin viihdekäytössä ja seuraavaksi työelämässä, mikä entuudestaan lisää työpaikkojen laitekirjoa. Työasemien lukumäärää voi lisätä se, että paperittomat prosessit edellyttävät, että kaikilla on käytössään tietokone tai muu lukulaite aineiston käsittelemistä varten. Jos esimerkiksi kunnan luottamuselimissä halutaan siirtyä kokonaan paperittomiin käytäntöihin, tulee kaikilla luottamushenkilöillä olla käytössään kannettavat tietokoneet. Yleensä kunta kustantaa luottamushenkilöilleen nämä laitteet.

8 Strategiat (kysymys 8)

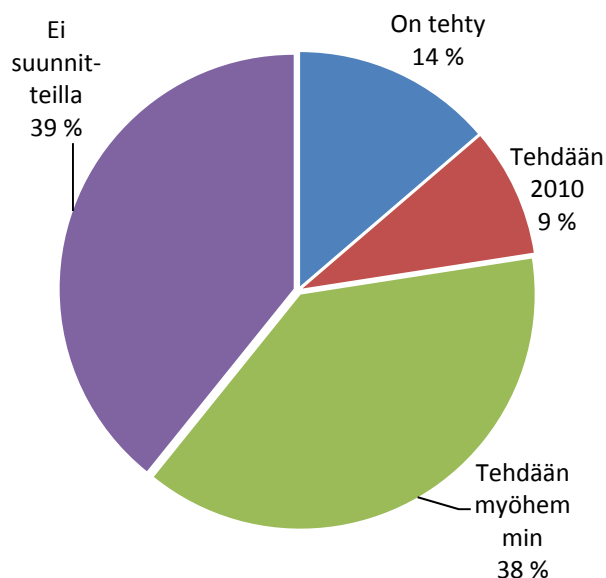
Kysymyksellä 8 haluttiin selvittää kuinka tietohallinto näkyy kunnan tai kuntayhtymän johtamisessa strategiatasolla. Kysymyksessä kysyttiin onko organisaatiossa tehty tai suunnitteilla seuraavia strategioita: Tietotekniikkastrategia/suunnitelma, verkkopalvelustrategia/suunnitelma tai tietoturvastrategia/suunnitelma. Vaihtoehdot olivat: on tehty, tehdään 2010, tehdään myöhemmin tai ei suunnitteilla.

Vastausten jakauma on kuvattu alla olevissa kuvioissa, jonka arvot pohjaavat sekä kuntien että kuntayhtymien vastauksiin.



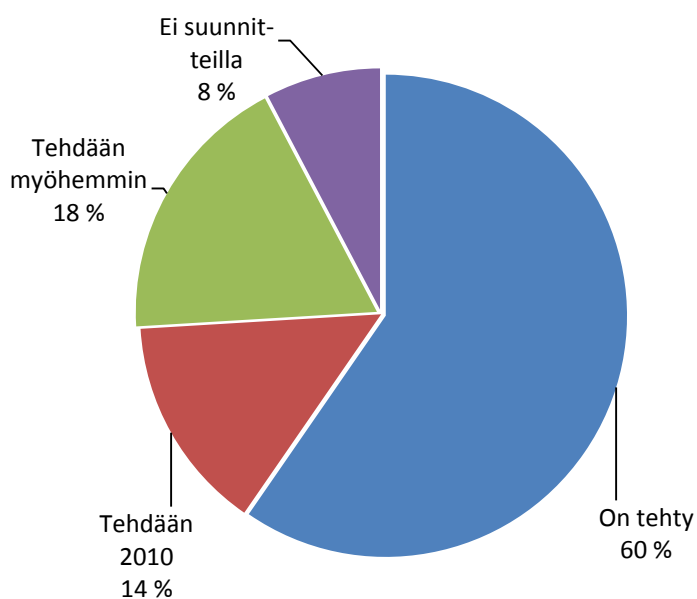
Kuvio 7. Tietotekniikkastrategia/suunnitelma organisaatiossa

Tietotekniikkastrategia on tehty noin 40 prosentissa vastaajaorganisaatioista. Konkreettisia suunnitelmia (tehdään 2010) tietotekniikkastrategian tekemiseksi oli 13 prosentilla vastaajista ja noin neljäsosa vastaajista ilmoitti tekevänsä sen myöhemmin. Viidesosa (20 %) vastaajista ilmoitti, ettei tällaista strategiaa ole aikeissa tehdä lainkaan. Tämän kysymyksen osalta luvut kertovat ainakin sen, että tietotekniikkaa pidetään strategisesti tärkeänä asiana: vain viidesosa vastaajista ei millään tavoin nähnyt tarpeelliseksi tarkastella tietotekniikkaa strategiatasolla.



Kuvio 8. Verkkopalvelustrategia/suunnitelma organisaatiossa

Verkkopalvelustrategian osalta luvut ovat kutakuinkin päinvastaiset. Vain 14 % vastaajista ilmoitti tehneensä tällaisen strategian ja 9 % tekevnsä sen vuoden 2010 aikana. Hieman alle 40 % vastasi tekevnsä tällaisen strategian myöhemmin tai ettei tällaisen tekeminen ole lainkaan suunnitteilla.



Kuvio 9. Tietoturvastrategia/suunnitelma organisaatiossa

Tietoturvastrategia/suunnitelma on tehty noin 60 % kuntaorganisaatioista. Tietoturva on tietohallinnon osa-alue, jota pidetään tärkeänä suurimmassa osassa vastaajaorganisaatioita. Alle 10 % vastaajista ilmoitti, ettei tietoturvan osalta ole suunnitelmissa tehdä strategista suunnittelua lainkaan.

Edellisessä, vain kunnille osoitetussa kartoituksessa 2007 strategioista kysyttiin hieman eri sanavalinnolla. Kattavimmin tuolloin oli tehty tietotekniikkastrategioita (81 % kunnissa) ja tietoturvastrategioita (67 % kunnista) ja heikoin oli tehty verkkopalvelustrategioita (43 % kunnista). Nyt luvut ovat tietotekniikkastra-

tegian osalta (on tehty ja tehdään 2010 aikana yhteensä) 55 %, tietoturvastrategian osalta 74 % ja verkkopalvelustrategian osalta 23 %.

On tehty/tehdään vuoden loppuun mennessä	2007	2010
Tietotekniikkastrategia	81 %	55 %
Verkkopalvelustrategia	43 %	23 %
Tietoturvastrategia	67 %	74 %

Taulukko 6. Tietotekniikkaan liittyvät strategiat kunnissa ja kuntayhtymissä 2007 julkaistussa kartoituksessa ja nyt

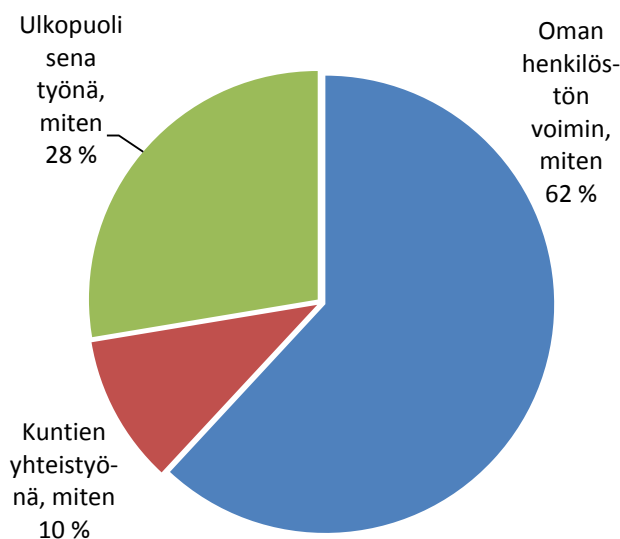
Strategioiden osalta kuntien ja kuntayhtymien vastauksissa ei ollut suurta eroa tarkasteltaessa vuoden 2010 tietoja, joten yllä olevassa taulukossa ovat vuoden 2010 osalta mukana sekä kunnat että kuntayhtymät. Vuonna 2007 julkaistu kartoitus kohdistettiin ainoastaan peruskuntiin.

Strategioiden osalta on syytä pohtia, mikä on niiden rooli osana organisaation toimintaa ja johtamista. Asian tuominen strategiatasolle on merkki siitä, että asiaa on tärkeä ja siihen kiinnitetään huomiota. Verkkopalveluiden kehittäminen tai tietotekniikan ja tietoturvan piiriin kuuluvat asiat voidaan aivan yhtä hyvin huomioida osana organisaation muuta johtamis-, toiminta- tai kehittämisstrategiaa. Verkkopalvelut ovat yksi tapa tuottaa ja tarjota palveluita, mutta yhtä aikaa palveluita voidaan tarjota myös muita kanavia hyödyntäen. Tästä huolimatta on ilahduttavaa huomata, että kysytyistä aiheista on jokaista aluetta pidetty strategisesti tärkeinä.

9 Tietotekniikan ylläpito ja yhteistyö (kysymykset 9 ja 10)

Kysymys 9: Tietotekniikan ylläpito/perustietotekniikka on järjestetty organisaatiossa pääosin: 1) oman henkilöstön voimin, miten? 2) Kuntien yhteistyönä, miten? 3) Ulkopuolisena työnä, miten? Vastausta oli mahdollisuus tarkentaa avoimeen tekstikenttään.

Valtaosassa kuntaorganisaatioita (62 %) tietotekniikan ylläpito tapahtuu pääosin oman henkilöstön voimin. Noin 30 % organisaatioista on ulkoistanut ylläpidon tai suurimman osan ylläpidosta jollekin ulkopuoliselle toimijalle ja noin 10 % toteuttaa ylläpidon yhteistyössä muiden kuntien tai kuntaorganisaatioiden kanssa.



Kuvio 10. Organisaation tietotekniikan järjestäminen

Mikäli tietotekniikan ylläpito oli järjestetty pääosin oman henkilöstön voimin, tavallisesti organisaatiolla oli oma atk-yksikkö, tiimi tai päätoimisesti tietotekniikasta vastaavia henkilöitä. Tämän lisäksi saatettiin ostaa jotakin lisäpalveluita tai toimintoja ulkopuoliselta yritykseltä tai naapurikunnalta. Jos tietotekniikan ylläpito toteutettiin pääosin kuntien yhteistyönä, tavallisesti palvelut tuotettiin yhdessä naapurikunnan kanssa tai seudullisen yhteistyön tai kuntayhtymän kanssa esimerkiksi yhteisen palvelukeskuksen, yhteisesti toteutettavien hankintojen tai yhteisesti omistettujen tietotekniikkayhtiöiden kautta. Kuntayhteistyö saattoi tarkoittaa myös yhteisiä tietojärjestelmiä alueellisesti. Mikäli tietotekniikan ylläpito toteutettiin pääosin ulkopuolisena työnä, palvelu ostettiin yleensä yritykseltä, joka saattoi olla yhtä lailla suuri tietotekniikka-alan toimija tai pieni seudullinen toimija. Palveluita ostettiin myös yrityksiltä, joissa kunta oli osakkaana. Yhteistyötä muiden kuntien kanssa tehtiin myös palveluita ostettaessa.

10 Avoimen lähdekoodin käyttö (kysymykset 11 ja 12)

Kysymyksessä 11 lueteltiin erityyppisiä ohjelmistoja. Jokaisen vaihtoehdon jälkeen oli sulkuihin merkitty esimerkkinä yksi kyseisen ryhmän ohjelmistotuote, joka on toteutettu avoimella lähdekoodilla. Vastausta sai täydentää jokaisen vaihtoehdon jälkeen avoimeen tekstikenttään.

Kysymys 11. Organisaatiossa käytetään avoimen lähdekoodin ohjelmistoja. Merkitse avoimeen kenttään, mistä avoimen lähdekoodin ohjelmistosta on kyse.

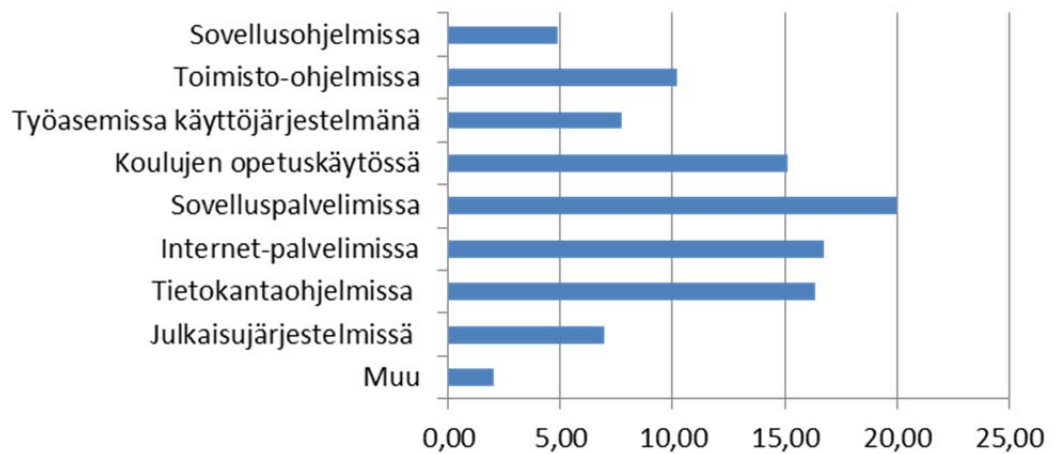
- 1) Internet-palvelimissa (esim. Apache)
- 2) Sovelluspalvelimissa (esim. Linux)
- 3) Koulujen opetuskäytössä (esim. Moodle)
- 4) Toimisto-ohjelmissa (esim. OpenOffice)
- 5) Sovellusohjelmissa
- 6) Julkaisujärjestelmissä (esim. wiki)
- 7) Tietokantaohjelmissa (esim. MySQL)
- 8) Työasemissa käyttöjärjestelmänä (esim. Linux)
- 9) Muualla, missä?

Kysymyksessä 12 oli mahdollisuus kirjata avoimeen tekstikenttään tietoa mahdollisesta muusta avoimen lähdekoodin käyttämisestä organisaatiossa tai ehdottaa uusia avoimen lähdekoodin ohjelmistojen käyttökohteita.

Kysymys 12. Muu avoimen lähdekoodin käyttö organisaatiossa. Jos organisaatiossa on käytössä jokin muu mielestäsi kiinnostava avoimen lähdekoodin käyttökohde, listaa se tähän. Voit myös ehdottaa uusia käyttökohteita. Merkitse vastauksesi selkeästi onko kyse jo olemassa olevasta vai uudesta käyttökohteesta.

Yhteensä 79 organisaatiota ilmoitti käyttävänsä vähintään yhtä avoimen lähdekoodin ohjelmistoa organisaatiossaan. Näistä 60 organisaatiossa käytettiin useampaa kuin yhtä avoimen lähdekoodin ohjelmistoa. Kaikista kysymykseen vastanneista 74,5 prosenttia käyttää avoimen lähdekoodin ohjelmistoja.

Jos tarkastelusta jätetään kuntayhtymien vastaukset pois ja otetaan huomioon vain kunnat, prosentti on 79,1. Edellisessä, vuonna 2007 julkaistussa kartoituksessa (mukana vain kunnat) 56,9 prosenttia vastanneista ilmoitti käyttävänsä avoimen lähdekoodin ohjelmistoja. Neljässä vuodessa avoimen lähdekoodin käytössä kunnissa on tapahtunut yli 20 prosentin kasvu.



Kuvio 11. Avoimen lähdekoodin käyttö kunnissa ja kuntayhtymissä

Avoimen lähdekoodin käyttö lisääntyy eniten palvelin- ja järjestelmäpuolelta. Toimisto- ja muiden sovellusohjelmien sekä työasemien käyttöjärjestelmien osalta avoimen lähdekoodin käyttö on vähäisempää, lukuun ottamatta kouluja.

Kunnille syntyy avoimen lähdekoodin ohjelmien käytöstä säästöjä lisenssimaksuista, mutta niiden käyttöönoton yhteydessä syntyy kustannuksia mm. käyttäjien koulutuksesta ja tuen järjestämisestä. Lisäksi yhteensopivuusongelmat olemassa olevien järjestelmien kanssa hidastavat avointen ohjelmistojen käyttöönottoa.

11 Sähköiset palvelut kuntalaisten käytössä (kysymys 13 ja 14)

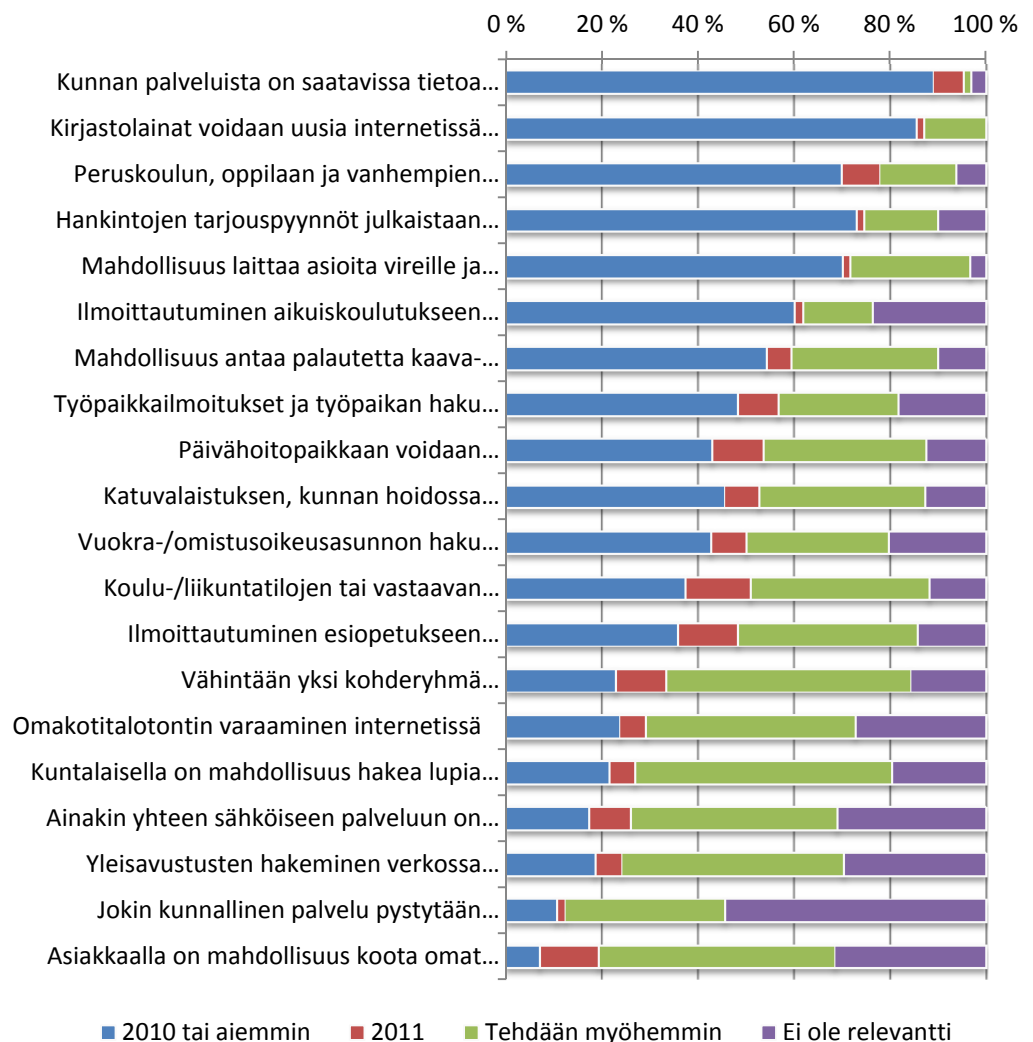
Kysymyksessä 13 kysyttiin mitä sähköisiä kunnan tai kuntayhtymän palveluja on kuntalaisten käytettävissä ja milloin ne on otettu tai otetaan käyttöön. Vaihtoehdot: 2009 tai aiemmin, 2010, 2011, tehdään myöhemmin, ei ole relevantti. Kysymyksessä listattiin 20 eri palvelua. Kysymyksessä 14 vastausta pystyi täydentämään kirjoittamalla avoimeen tekstikenttään, onko organisaatiossa lisäksi käytössä vielä muu, vastaajan mielestä kiinnostava sähköinen palvelu.

- 1) Asiakkaalla on mahdollisuus koota omat sähköiset asiointinsa yhdeksi kokonaisuudeksi (kuntalaistili tai vastaava)
- 2) Kirjastolainat voidaan uusida internetissä tai tekstiviestillä
- 3) Ilmoittautuminen aikuiskoulutukseen internetissä
- 4) Ilmoittautuminen esiopetukseen internetissä
- 5) Omakotitalotontin varaaminen internetissä
- 6) Vuokra-/omistusoikeusasunnon haku internetissä
- 7) Koulu-/liikuntatilojen tai vastaavan varaaminen internetissä
- 8) Peruskoulun, oppilaan ja vanhempien yhteistyö verkossa (esim. sähköinen "reissuvihko")
- 9) Päivähoitopaikkaan voidaan hakea/ilmoittautua siten, ettei tietoja tarvitse syöttää kunnan järjestelemään käsin (järjestelmä hakee tiedot automaattisesti)
- 10) Yleisavustusten hakeminen verkossa (esim. seuralle tai yhdistykselle)
- 11) Työpaikkailmoitukset ja työpaikan haku verkossa
- 12) Kuntalaisella on mahdollisuus hakea lupia verkossa (esim. rakennuksia ja maankäyttöä koskevat luvat)
- 13) Hankintojen tarjouspyynnöt julkaistaan verkossa
- 14) Jokin kunnallinen palvelu pystytään maksamaan tekstiviestillä (esim. bussilippu)
- 15) Ainakin yhteen sähköiseen palveluun on integroitu verkkomaksaminen
- 16) Vähintään yksi kohderyhmä (omaishoitajat, ikääntyneet, nuoret, lapsiperheet jne.) saa tarvitessaan verkon kautta henkilökohtaista neuvontaa
- 17) Katuvalaistuksen, kunnan hoidossa olevien yleisten tilojen huoltotarpeiden tai muiden vastaavien puutteiden ilmoittaminen tekstiviestillä tai verkossa
- 18) Mahdollisuus antaa palautetta kaava-asioista internetissä
- 19) Mahdollisuus laittaa asioita vireille ja antaa palautetta palveluista internetissä
- 20) Kunnan palveluista on saatavissa tietoa internetissä karttapalveluita hyödyntäen (opaskartta, osoitteen haku)

Kysymykseen listatuissa palveluissa osa oli selkeästi kuntien palveluita, osa sellaisia joita voi olla sekä kunnissa että kuntayhtymissä. Tästä syystä vastaukset käsitellään erikseen kuntien ja kuntayhtymien osalta.

11.1 Kunnat

Seuraavasta taulukosta näkee yleiskuvan kuntien sähköisistä palveluista. Vasemmalla sinisellä värillä ovat jo olemassa olevat sähköiset palvelut (luokat 2009 ja 2010 yhdistettynä). Vuodelle 2011 on kuvion mukaan suunniteltu vain vähän sähköisten palveluiden kehittämistä. Syy ei selvästikään johdu haluttomuudesta kehittää sähköisiä palveluita, sillä luokka "tehdään myöhemmin" on lähes jokaisen palvelun osalta suuri ja "ei relevantti" -luokan osuus vähäinen. Kunnissa on halua kehittää palveluita, mutta ne eivät ole ajankohtaisia lähitulevaisuudessa. Kuntien heikko taloustilanne heijastuu selvimmin nimenomaan kehittämiseen. Vaikka tahtoa ja visioita uuden kehittämiseen olisi, epävarma taloustilanne karsii panoksia investoinneista ja kehittämismäärärahoista.



Kuvio 12. Sähköiset palvelut kunnissa. Luokat "2009 tai aiemmin" ja "2010" on yhdistetty samaan luokkaan

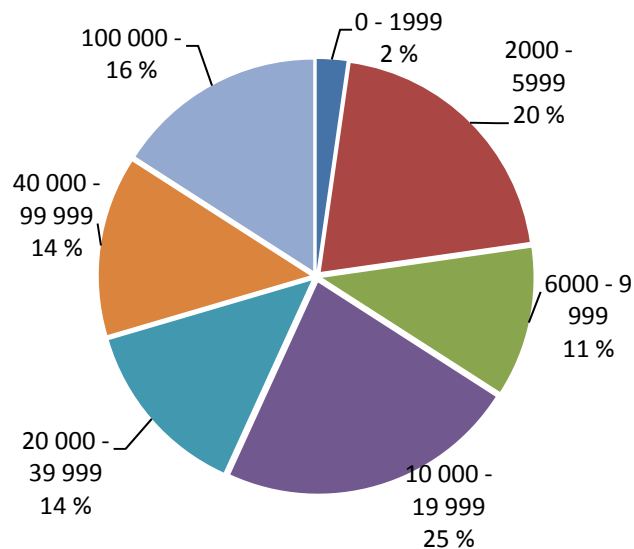
Lähes kaikkia tässä kysymyksessä mainittuja palveluita on sekä pienissä että suurissa kunnissa. Listalla oli viisi palvelua, joita ei ollut lainkaan käytössä kaikkein pienimmissä, alle 2000 asukkaan kunnissa: 1) Asiakkaalla on mahdollisuus koota omat sähköiset asiointinsa yhdeksi kokonaisuudeksi (kuntalaistili tai vastaava) 2) Ilmoittautuminen aikuiskoulutukseen internetissä, 3) Päivähoitopaikkaan voidaan hakea/ilmoittautua siten, ettei tietoja tarvitse syöttää kunnan järjestelmään käsin (järjestelmä hakee tiedot automaattisesti), 4) Yleisavustusten hakeminen verkossa (esim. seuralle tai yhdistykselle) ja 5) Jokin kunnallinen palvelu pystytään maksamaan tekstiviestillä (esim. bussilippu).

Nämä palvelut ovat sellaisia, joiden järjestäjä on usein kuntayhtymä (esim. aikuiskoulutus) tai jotka edellyttävät suuria volyymeja, jotta kehittäminen on taloudellisesti järkevää (esim. kuntalaistili). Pienemmissä kunnissa näitä palveluita ei useimmiten ole olemassa, jolloin niitä ei tarjota myöskään sähköisesti. Palveluiden kokonaistilannetta katsottaessa on kuitenkin ilahduttavaa, että sähköisiä palveluita ei ole vain suurimmissa kaupungeissa, vaan niitä tarjotaan myös pienemmissä kunnissa, vaikkakin kuntien palveluvalikoimaa vastaavalla laajuudella.

Käytännössä kaikkien kuntien palveluista on saatavissa tietoa internetissä karttapalveluita hyödyntäen. Karttojen hyödyntäminen palveluiden käyttöliittymänä näyttää yleistyvän. Myös kirjastolainoja voi uusia internetissä tai tekstiviestillä lähes kaikissa kunnissa. Koulujen ja kodin yhteistyö näyttää siirtyvän verkkoon ja kunnat hyödyntävät muutoinkin internetiä monipuolisesti asioista tiedottamiseen ja viestintään. Sen sijaan runsaasti kehittämispotentiaalia on palveluiden integroimisessa sähköisiin palveluprosesseihin, kuten rekrytointiin, päivähoitopaikan tai lupien hakemiseen verkon kautta.

Kunnallisten palveluiden maksaminen tekstiviestillä on mainittu yhteensä vain seitsemässä vastauksessa. Tekstiviestiä käytetään toistaiseksi marginaalisesti kunnallisten palveluiden maksamisessa. Vastaus ei kuitenkaan kerro yksittäisten palveluiden volyymista, jotka voivat olla erittäin suuria. Tunnetuin ja yksi Suomen käytetyimpiä sähköisiä palveluita on Helsingin kaupungin liikenteen HSL:n kännykkämatkalippu.

Seuraavassa kuviossa 13. on tarkasteltu lähemmin sitä, minkä kokoisissa kunnissa on käytössä "sähköinen reissuvihko" tai muu vastaava kodin ja koulun yhteistyöhön tarkoitettu sähköinen palvelu. Kuviossa on tarkasteltu niitä kuntia, jotka ovat vastanneet tähän kysymykseen "2009 tai aiemmin", "2010" tai "2011". Palvelu on siis jo käytössä tai organisaatiolla on suunnitelma ottaa se käyttöön vuoden 2011 aikana.

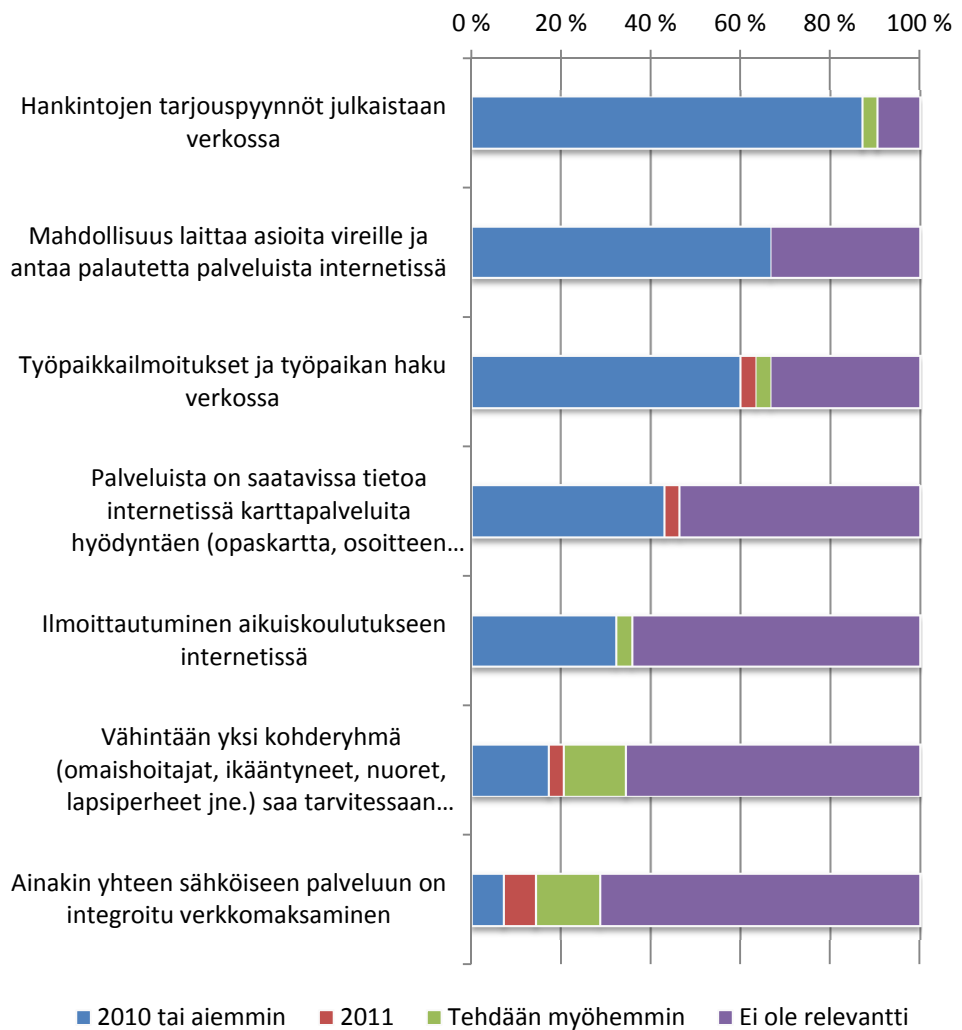


Kuvio 13. Peruskoulun, oppilaan ja vanhempien välinen yhteistyö on mahdollista verkossa, kuntakoon mukaan

Kuvio osoittaa, että koulujen ja kodin väliseen yhteistyöhön tarkoitettujen sähköisiä palveluita käytetään kaiken kokoisissa kunnissa. Vaikka aivan pienimmissä kunnissa käyttäjiä on toistaiseksi marginaalisesti, on seuraavan kokoluokan kunnissa (2000 – 5999) käyttäjiä jo selvästi enemmän. Viidesosassa tämän kokoisista kunnista käytetään jo nyt sähköistä reissuvihkoa tai vastaavaa palvelua. Tulosten perusteella voidaan todeta, että koulujen ja kodin välinen yhteydenpito siirtyy tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Kasvu näyttää olevan tasaista ja valtaosa niistä kunnista joissa palvelu ei ole vielä käytössä vastasivat aikovansa toteuttaa sähköisiä palveluja koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön joko 2011 tai myöhemmin. Selvästi alle 10 % kuntien vastaajista vastasi, ettei palvelu ole heille relevantti.

11.2 Kuntayhtymät

Seuraava kuvio 14. kuvaa palveluiden sähköistämisen tilaa kuntayhtymissä. Kuntayhtymien osalta tarkastelusta on jätetty pois ne palvelut, jotka eivät koske kuntayhtymiä. Osa vaihtoehdoista koski ainoastaan peruskuntien järjestämiä palveluita.



Kuvio 14. Sähköiset palvelut kuntayhtymissä. Kuviossa luokat "2009 tai aiemmin" ja "2010" on yhdistetty samaan luokkaan

Kattavimmin kuntayhtymissä on sähköistetty tiedottamiseen, viestintään ja palautteen keräämiseen liittyviä palveluprosesseja. Tämä koskee työpaikoista ilmoittamista ja työpaikan hakemista verkon kautta, palveluista tiedottamista, asioiden vireille laittamista ja hankintapyyntöjen julkaisemista verkossa. Mainituista palveluista parhaiten oli hoidettu hankintojen tarjouspyyntöjen julkaiseminen verkossa (69 % vastaajista). Kuntayhtymissä ei vaikuta olevan samantilaista halukkuutta sähköistää palveluprosesseja kuin kunnissa, mikä johtuu organisaatioiden erilaisesta luonteesta. Kysymyksenasettelu vastaa paremmin peruskuntien palvelutehtäviä, jolloin kuntayhtymien oli hankalampaa vastata kysymykseen. Vastausten perusteella ei voi tehdä johtopäätöstä, ettei kuntayhtymissä haluttaisi kehittää palveluprosesseja.

Vastaukset avoimiin tekstikenttiin täydentävät kokonaiskuvaa. Näiden vastausten perusteella nyt kehitetään varsinkin laboratorioaikojen varaamiseen liittyviä palveluita, josta oli yhteensä seitsemän mainintaa. Muutenkin terveydenhuollon osalta palveluprosessien sähköistäminen liittyi valtaosin ajanvarukseen. Kehittämistä tehdään erityisesti niiden palvelujen osalta, joiden käyttäjävolyymit ovat suuria ja joissa ovat suurimmat välittömät hyödyt saavutettavissa.

Muita avoimissa vastauksissa mainittuja sähköisiä palveluita olivat mm. pysäköinninvalvonnan reklamointi, tekstiviesti- ja videopohjaisten yhteyksien hyö-

dyntäminen, Helsingin kaupungin palvelukartta ja kaupungin sähköiset asiointipalvelut -kokonaisuus (sisältää useita palveluita, mm. päivähoitopaikan ja vuokra-asunnon hakeminen jne.), prosessienhallintajärjestelmät, hiihtolatuksen kunto-
tietojen ilmoittaminen tekstiviestillä, paikkatietoprojekti, Extranet-palvelun tai oppilasportaalin rakentaminen, ammattikorkeakoulun ja ammattiopiston sähköinen yhteishaku, ammattioppilaitoksen verkkokauppa (myydään opiskelijoiden tekemiä tuotteita), sähköinen ajanvaraus ja peruutusaikapalvelut.

Lukuisat vastauksissa luetellut palveluiden kehittämistoimet liittyvät sosiaalitoimeen tai terveydenhuoltoon: eReseptin käyttöönotto, perhepäivähoidon mobiilikirjaus, toimeentulotuen hakuprosessin sähköistäminen, lasten päivähoito-
hakeminen, soittopyyntöautomaatti omahoitajille ja omahoito-asiointialusta kun-
talaisten omien terveystietojen ylläpitoon. Lisäksi 12 vastauksessa mainittiin tekstiviestikutsujen hyödyntäminen ajanvarauksessa.

Avoimissa vastauksissa oli mainittu lisäksi kaksi karttapohjaista palvelusovellusta. Nämä palvelut olivat Helsingin kaupungin palvelukartta, joka on laajenemassa myös muihin pääkaupunkiseudun kuntiin ja Lounaispaikka.fi, joka kokoaa Lounais-Suomen paikkatietoja yhteen palveluun.

12 Kunnan sisäisten toimintojen ja prosessien sähköistäminen (kysymys 15 ja 16)

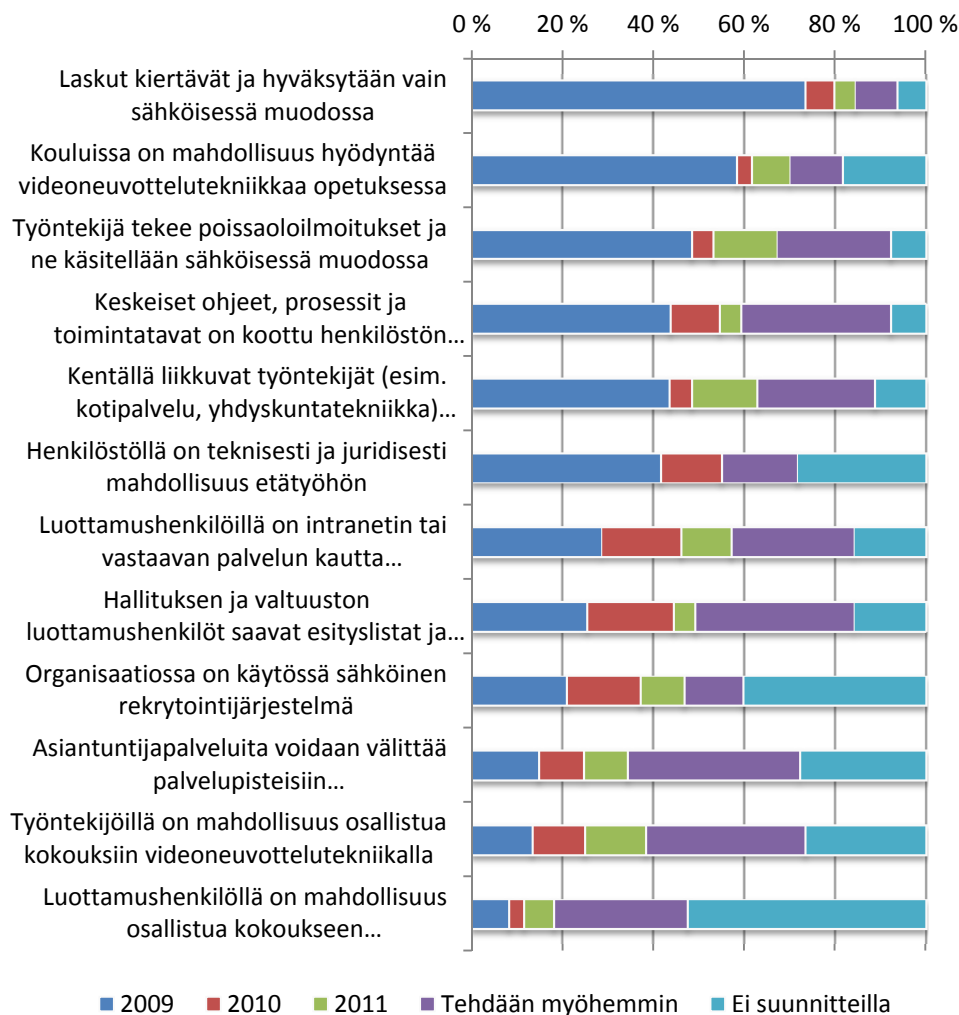
Kysymys 15: Miten organisaation toimintaa ja prosesseja on sähköistetty. Vaihtoehtoja oli: 2009, 2010, 2011, tehdään myöhemmin ja ei suunnitteilla. Kysymyksessä lueteltiin 12 eri prosessia tai toimintoa, jotka olivat:

- 1) **Laskut kiertävät ja hyväksytään vain sähköisessä muodossa.**
- 2) **Työntekijä tekee poissaoloilmoitukset ja ne käsitellään sähköisessä muodossa.**
- 3) **Hallituksen ja valtuuston luottamushenkilöt saavat esityslistat ja liitteet vain sähköisinä.**
- 4) **Asiantuntijapalveluita voidaan välittää palvelupisteisiin videoneuvottelutekniikalla.**
- 5) **Luottamushenkilöillä on intranetin tai vastaavan palvelun kautta käytävissään tarvittavat asiakirjat.**
- 6) **Keskeiset ohjeet, prosessit ja toimintatavat on koottu henkilöstön käytössä olevaan järjestelmään.**
- 7) **Kentällä liikkuvat työntekijät (esim. kotipalvelu, yhdyskuntatekniikka) voivat käyttää tarvitsemiaan tietietojärjestelmiä etäyhteydellä.**
- 8) **Henkilöstöllä on teknisesti ja juridisesti mahdollisuus etätyöhön.**
- 9) **Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kokouksiin videoneuvottelutekniikalla.**
- 10) **Luottamushenkilöillä on mahdollisuus osallistua kokoukseen videoneuvottelutekniikalla.**
- 11) **Organisaatiossa on käytössä sähköinen rekrytointijärjestelmä.**
- 12) **Kouluissa on mahdollisuus hyödyntää videoneuvottelutekniikkaa opetuksessa.**

Kunnissa ja kuntayhtymissä on sähköistetty kattavasti seuraavia prosesseja: laskujen käsittely sähköisesti (toteutuu n. 70 % organisaatioista), prosessien ja ohjeiden kokoaminen (noin 55 %) ja koulujen videoneuvottelutekniikan hyödyntäminen (noin 50 %). Kaikkein vähiten on tarjolla videoneuvotteluun ja paperittomiin kokouksiin liittyviä palveluita. Paperittomia kokouskäytäntöjä tarkastellaan tarkemmin luvussa 16. Tulosten perusteella laskujen käsittely tapahtuu kuntaorganisaatioissa jo nyt valtaosin sähköisesti. Lisäksi noin 15 % vastaajista oli toteuttamassa toiminnan muutosta tämän osalta vuoden 2010 tai 2011 aikana. Noin 20 % kunnista ja kuntayhtymistä vastaa että sähköiseen laskujen kiertoon siirrytään myöhemmin tai asia ei ole suunnitteilla.

12.1 Kunnat

Kun kuntien vastaukset tarkastellaan omana joukkonaan, on sähköisen laskun käsittelyn osuus yli 70 prosenttia ja suunnitelmat sen toteuttamiseksi tämän tai ensi vuoden aikana lähes 20 prosenttia. Jos nämä suunnitelmat toteutuvat, vuoden 2011 jälkeen vain noin 10 prosentissa kunnista ei ole sähköistä laskujen kiertoa.



Kuvio 15. Toimintojen ja prosessien sähköistäminen, kunnat

Videoneuvottelutekniikan käyttö kouluissa toteutuu jo yli puolessa kunnista (60 % vastauksista). Verrattain hyvällä tolalla, noin 40 - 50 % tietämällä on seuraavat sähköisesti toteutettavat toiminnot: työntekijöiden poissaoloilmoitusten tekeminen, keskeisten ohjeiden ja toimintatapojen kokoaminen, kentällä liikkuvien työntekijöiden mahdollisuus käyttää järjestelmiä etäyhteydellä sekä etätöiden tekeminen.

Sähköisen rekrytoinnin osalta noin 10 % kunnista aikoi ottaa järjestelmän käyttöön vuonna 2011 ja hieman yli 10 % myöhemmin. Noin 40 % kunnista ei suunnitellut rekrytointiprosessin sähköistämistä lainkaan. Noin 10 % kyselyyn vastanneista kunnista aikoi toteuttaa intranetpalvelun luottamushenkilöiden käyttöön 2011 ja noin 25 % suunnitteli toteuttavansa tällaisen palvelun myöhemmin. Videoneuvottelumahdollisuuksia luottamushenkilöiden kokouksissa ai-

koi lisätä vain noin 5 % kunnista vuonna 2011, ja joskus myöhemmin sitä aikoi kehittää noin 30 % kunnista. Yli 50 % kunnista ei suunnittele hyödyntävänsä videoneuvottelua luottamushenkilöiden kokouksissa tulevaisuudessa lainkaan. Noin 12 % oli lisäämässä työntekijöiden mahdollisuuksia etätöiden tekemiseen vuonna 2011 ja joskus myöhemmin näitä valmiuksia haluaisi lisätä noin 15 % kunnista. Hieman yli 10 % kunnista aikoi toteuttaa vuonna 2011 toimenpiteitä, jotta työntekijät voivat ilmoittaa poissaolonsa sähköisesti ja että kentällä liikkuvat työntekijät voivat käyttää tarvitsemiaan tietojärjestelmiä etäyhteydellä. Yli 20 % kunnista aikoi toteuttaa näiden prosessien automatisoinnin myöhemmin ja vain noin 10 % kunnista ei pitänyt tarpeellisena näiden prosessien sähköistämistä.

Kun prosesseja tarkasteltiin kuntakoon mukaan, havaittiin että sähköinen rekrytointijärjestelmä oli käytössä vain kunnissa, joissa oli yli 6000 asukasta ja sitä varmemmin mitä suurempi kunta oli kyseessä. Kaikkein pienimmissä kunnissa (0 – 1999 asukasta) ei ollut lainkaan intranetpalveluita tai videoneuvottelumahdollisuuksia luottamushenkilöitä varten.

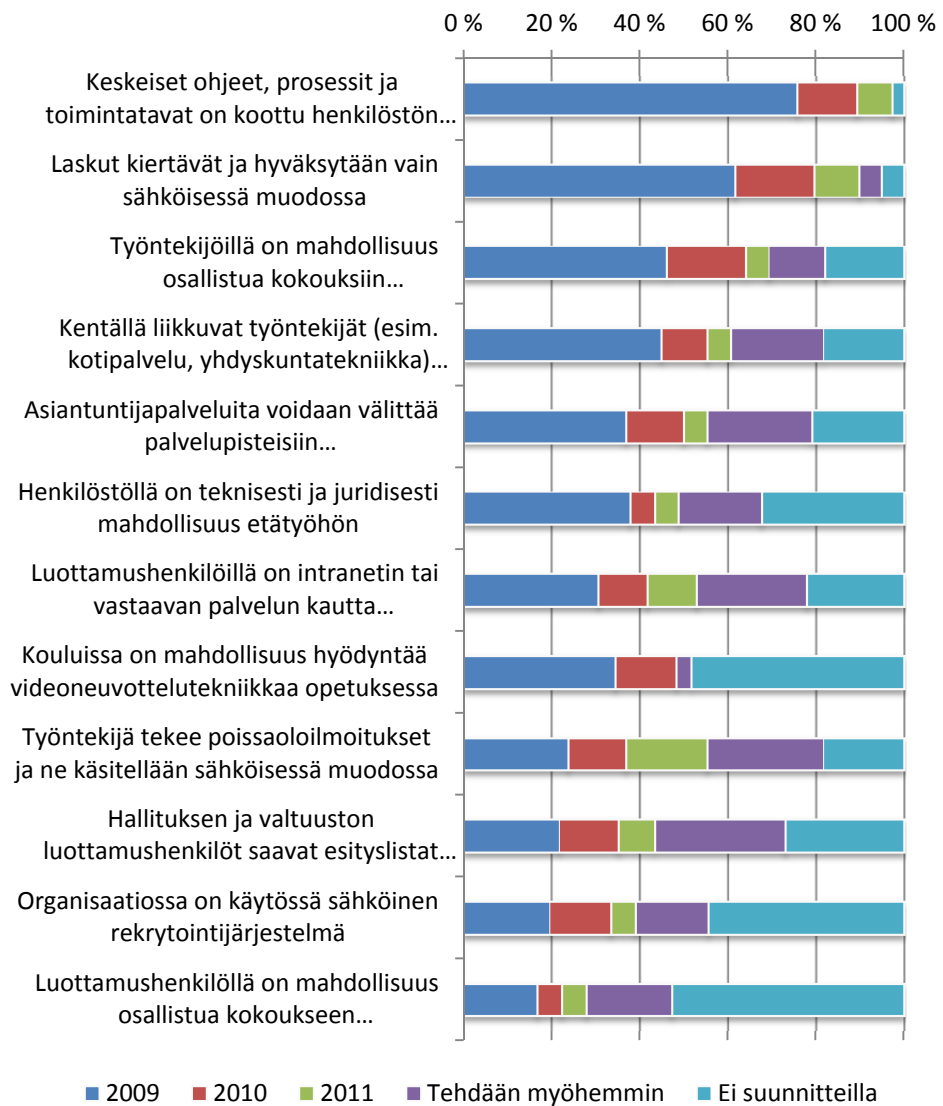
Laskujen kierron osalta puolet kaikkein pienimpien kuntien vastaajista kertoi prosessin olevan sähköinen ja käytössä. Etätömahdollisuudet eivät olleet riippuvaisia kunnan koosta, vaan etätöitä tehdään kaiken kokoisissa kunnissa.

12.2 Kuntayhtymät

Tässä luvussa on tarkasteltu ainoastaan kuntayhtymien vastauksia. Kuntayhtymissä on erityisen kattavasti koottu prosessit ja toimintatavat työntekijöitä varten (toteutettu noin 75 % organisaatioista ja suunnitteilla noin 20 % organisaatioita). Tämä tulos kertoo ainakin prosessiperustaisen johtamiskulttuurin yleistymisestä. Sen sijaan kuntayhtymissä on panostettu varsin vähän luottamushenkilöiden toimintaan liittyvien prosessien sähköistämiseen. Koulujen videoneuvottelun käytön osalta vastaukset jakautuvat käytännössä akselille koulutuskuntayhtymät – muut. Koulutuskuntayhtymissä on kattavasti käytössä videoneuvottelumahdollisuuksia opetusta varten. Kaikki, jotka ovat antaneet tähän kysymykseen vastauksen "ei suunnitteilla" ovat muita kuin koulutuskuntayhtymiä.

Kuntayhtymien kentällä liikkuvista työntekijöistä noin 44 %:lla (esim. kotipalvelu, yhdyskuntatekniikka) on mahdollisuus käyttää tarvitsemiaan tietojärjestelmiä etäyhteyden avulla. Jos ilmoitetut suunnitelmat näiden prosessien kehittämiseksi toteutuvat, toteutuu tämä pian noin 60 %:ssa kuntayhtymiä. Noin 40 % kuntayhtymistä ei pitänyt tämän asian kehittämistä ajankohtaisena tai lainkaan tärkeänä. Varsinainen etätömahdollisuus oli olemassa hieman alle 40 prosentissa kuntayhtymiä ja etätömahdollisuuksia kehitettiin parhaillaan tai suunniteltiin kehitettävän lähivuosina noin 10 prosentissa kuntayhtymiä. Noin 20 % kuntayhtymistä ei pitänyt etätöiden kehittämistä ajankohtaisena. Hieman yli 30 %:lla ei ollut suunnitelmia etätömahdollisuuksien kehittämiseksi.

Videoneuvotteluita ja paperittomia kokouskäytäntöjä koskevia vastauksia käsitellään myöhemmin luvussa 16.



Kuvio 16. Toimintojen ja prosessien sähköistäminen kuntayhtymissä

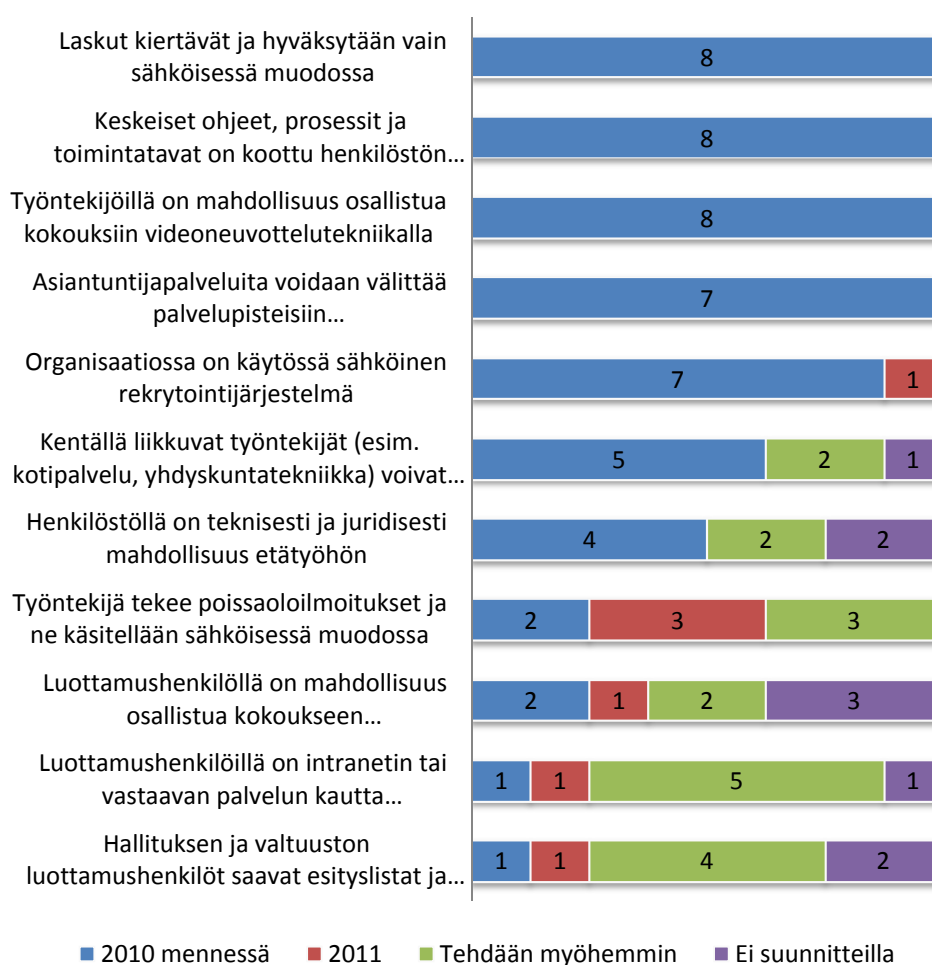
Laskut kiertävät sähköisesti 60 prosentissa kuntayhtymissä, joissa myös aktiivisesti toimitaan tämän osuuden lisäämiseksi. Vastauksissa ilmoitettujen suunnitelmien toteutuessa on vuoden 2011 loppuun mennessä 90 % kuntayhtymistä siirtynyt sähköiseen laskujen kiertoon.

Työntekijällä on mahdollisuus tehdä poissaoloilmoitus sähköisesti vain viidesosassa (20 %) kuntayhtymissä. Mikäli suunnitelmat prosessin sähköistämiseksi toteutuvat ("tehdään 2010 tai 2011"), tilanne paranee lähivuosina siten että yli puolet kuntayhtymistä tarjoaa toiminnon sähköisesti työntekijöilleen.

Kuntayhtymistä sähköinen rekrytointijärjestelmä oli käytössä alle 20 prosentilla. Suunnilleen sama määrä vastaajista kertoi organisaatiolla olevan suunnitelmia prosessin sähköistämiseksi vuosina 2010 tai 2011. Kutakuinkin yhtä suuri joukko, (noin 15 prosenttia vastaajista) kertoi, että nämä prosessit sähköistetään myöhemmin. Suurin ryhmä (45 %) vastasi, ettei rekrytointiprosessin sähköistämistä ole suunnitteilla.

12.3 Sairaanhoidopiirit

Suomessa on yhteensä 20 sairaanhoidopiiriä, joista kyselyyn vastasi kahdeksan. Näiden sairaanhoidopiirien väestövastuu on 1 615 326 asukasta, joka vastaa 30 % koko maan väestöstä. Sairaanhoidopiirien osalta kysymyksessä on kolme koh-
 ta, jotka toteutuvat täysin kaikissa kyselyyn vastanneissa sairaanhoidopiireissä: 1) laskut kiertävät sairaanhoidopiireissä sähköisesti, 2) prosessit on koottu henkilö-
 löstää varten keskitettyyn järjestelmään ja 3) työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kokouksiin videoneuvottelutekniikalla. Videoneuvottelun hyödyntämi-
 sen osalta sairaalat ja terveydenhuolto kuuluvat koulujen ohella edelläkävijöihin. Videoneuvottelutekniikan käytöstä kerrotaan tarkemmin luvussa 16. Seuraava
 kuvio 17 kertoo sairaanhoidopiirien vastaukset kysymyksen 15 osalta. Viimeinen
 kouluja koskeva kysymys on jätetty sairaanhoidopiirien vastauksia koskevasta
 kuvioista pois, koska se ei ole niille olennainen.



Kuvio 17. Prosessit sairaanhoidopiireissä. Luokat 2009 ja 2010 on yhdistetty ja kouluja koskeva kysymys on jätetty pois

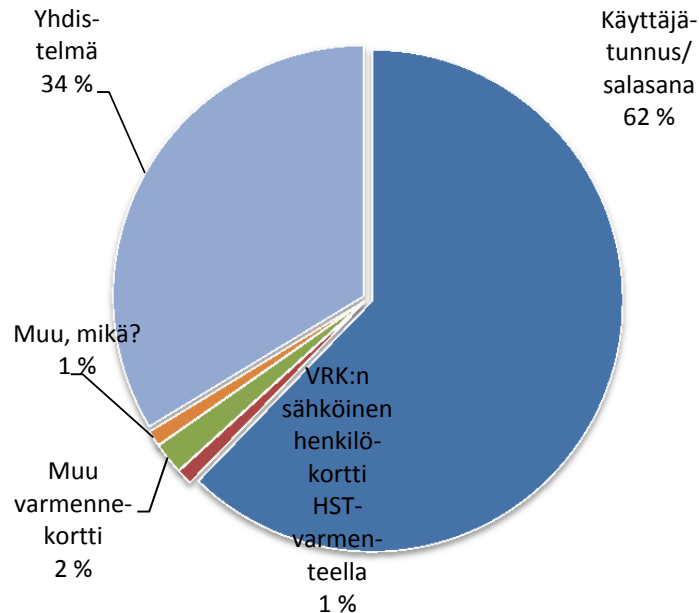
Joukosta erottuvat myönteisellä tavalla myös muut asiantuntijoiden vi-
 deoneuvottelun käyttöön liittyvät prosessit ja sähköisten rekrytointijärjestelmien
 käyttö. Sairaanhoidopiireissä on kehitetty myös etätööhön ja liikkuvaan työhön
 liittyviä prosesseja. Tämä on luonnollista, koska sairaanhoidopiireissä tehdään
 paljon liikkuvaa työtä ja tietojärjestelmiä joudutaan hyödyntämään etapisteistä
 käsin. Lisäksi sairaanhoidossa on tavallista antaa erityisosaaajien konsultaatio-

apua etäyhteydellä. Luottamushenkilötoimintaan liittyvien prosessien sähköistämiseen ei sairaanhoitopiireissä juurikaan panosteta, joskin niiden kehittämistä suunnitellaan. Kuntiin verrattuna sairaanhoitopiirien luottamushenkilötoimintaan liittyvät prosessit eivät ole yhtä mittavia suhteessa organisaation toiminnan kokonaisvolyyymiin. Tämä tiedostaen on ymmärrettävää että näiden prosessien automatisointiin ei sairaanhoitopiireissä panosteta kovinkaan paljon.

12.4 Sähköinen tunnistaminen ja allekirjoitus (kysymykset 16 ja 17)

Kysymyksessä 16. kysyttiin, käytetäänkö organisaatiossanne työntekijän sähköiseen tunnistamiseen: käyttäjätunnus/salasanaa, Vrk:n sähköistä henkilökorttia HST-varmenteella, muuta varmennekorttia, softavarmennetta, biometristä tunnistusta tai vaihtoehtoa muu, mikä? Vastajaalla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto.

Kysymykseen vastasi yhteensä 97 organisaatiota. Näistä 62 % vastasi, että henkilön tunnistamiseen käytetään pelkästään käyttäjätunnus/salasana -menetelmää. Vain yksi vastaaja kertoi, että organisaation henkilötunnistuksen menetelmä on Vrk:n sähköinen henkilökortti HST-varmenteella, valitsematta lisäksi jotakin muuta menetelmää. Kaksi organisaatiota kertoi että organisaatiossa käytetään "muuta varmennekorttia" ja yksi valitsi vastauksen "muu, mikä" ja täsmensi vastauksen sähköiseen kulkukorttiin. Loput 34 % vastaajista oli valinnut useita vaihtoehtoja, erilaisin yhdistelmin.



Kuvio 18. Työntekijän sähköisen tunnistamisen menetelmät

34 prosentilla vastaajaorganisaatioista oli käytössään yhdistelmä erilaisista tunnistamismenetelmistä. Mukana oli poikkeuksetta käyttäjätunnus ja salasana-pari, jonka rinnalla oli lisäksi yksi tai useampi muu menetelmä. Seuraava taulukko 7 kuvaa tarkemmin, millaisia tunnistamismenetelmien yhdistelmiä organisaatioissa on käytössä. Taulukko kuvaa siten tarkemmin yllä olevan kuvion 34 % joukkoa.

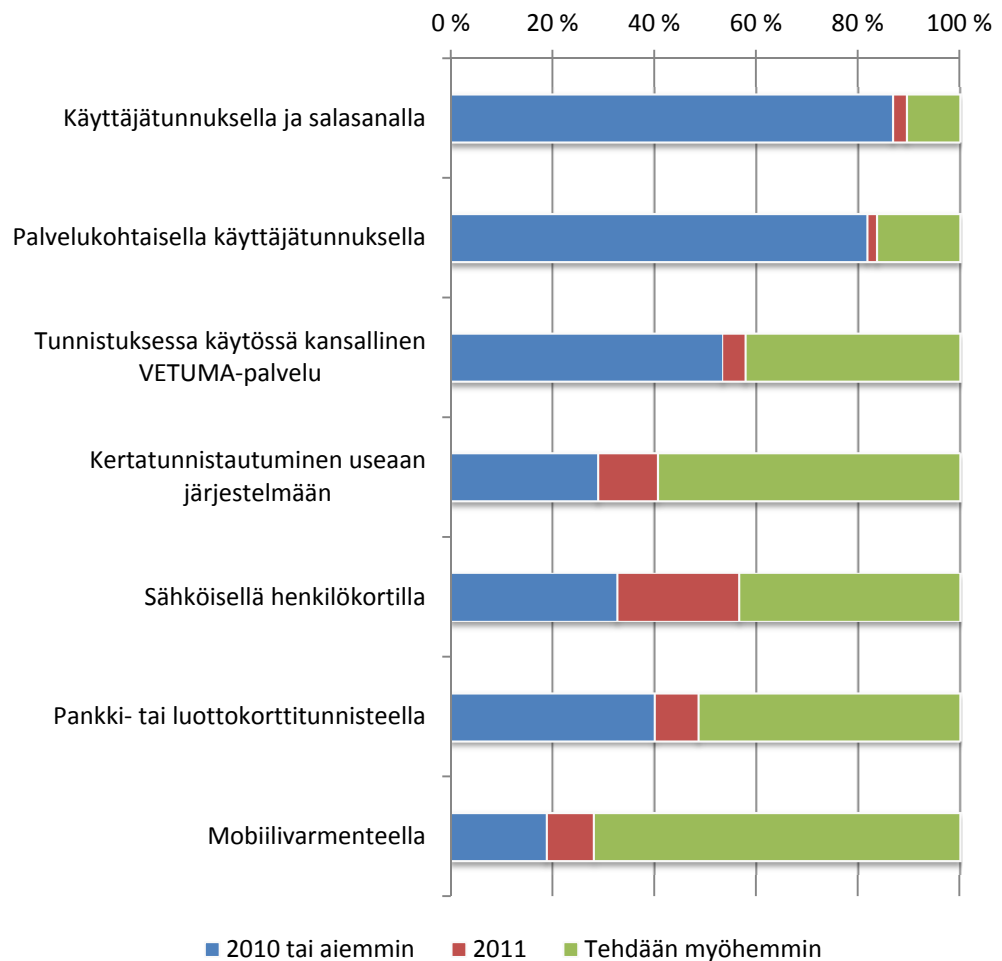
JA	Käyttäjätunnus/salasana
VRK:n sähköinen henkilökortti HST-varmenteella	8 kpl
Muu varmennekortti	9 kpl
Softavarmenne	5 kpl
Biometrinen tunnistus	5 kpl
Muu, mikä?	3 kpl
Useamman kuin kahden tunnistamismenetelmän yhdistelmä	5 kpl

Taulukko 7. Tunnistusmenetelmien yhdistelmiä organisaatiossa, kappaletta vastauksista

Avoimeen vastauskenttään oli lisäksi lisätty seuraavien tunnistamismenetelmien käytöstä organisaatiossa: Vetuma ja Katso-tunniste, terveydenhuollon varmennekortin testikäyttö (kaksi mainintaa), työntekijän kulkukortti (kaksi mainintaa) ja RSA-Token.

Kysymys 16. Onko organisaation palveluihin kytketty sähköinen tunnistus ja/tai allekirjoitus. Kysymyksessä oli lueteltu seitsemän varmennetta tai sähköisen allekirjoittamisen tapaa ja vaihtoehdot: 2009, 2010, 2011, tehdään myöhemmin ja ei suunnitteilla.

Seuraava kuvio 19. vahvistaa edellisestä kysymyksestä saatua käsitystä siitä, että tärkein käytössä oleva tunnistamisen menetelmä on käyttäjätunnus/salasana -yhdistelmä.



Kuvio 19. Onko palveluihin kytketty sähköinen tunnistus tai allekirjoitus, luokat "2009" ja "2010" yhdistetty

Myös palvelukohtaisia käyttäjätunnuksia käytetään paljon. Kaikkien muiden mainittujen tunnistautumis- tai allekirjoitusmenetelmien käyttö on vähäistä. Kaikkein vähäisintä on mobiilivarmenteen käyttö, joskin yksittäisiä mainintoja löytyi myös sen osalta. Mobiilivarmennetta on ryhdytty tarjoamaan laajamittaisesti useamman operaattorin toimesta vasta syksyllä 2010, joten sen osuus voi tulevaisuudessa lisääntyä.

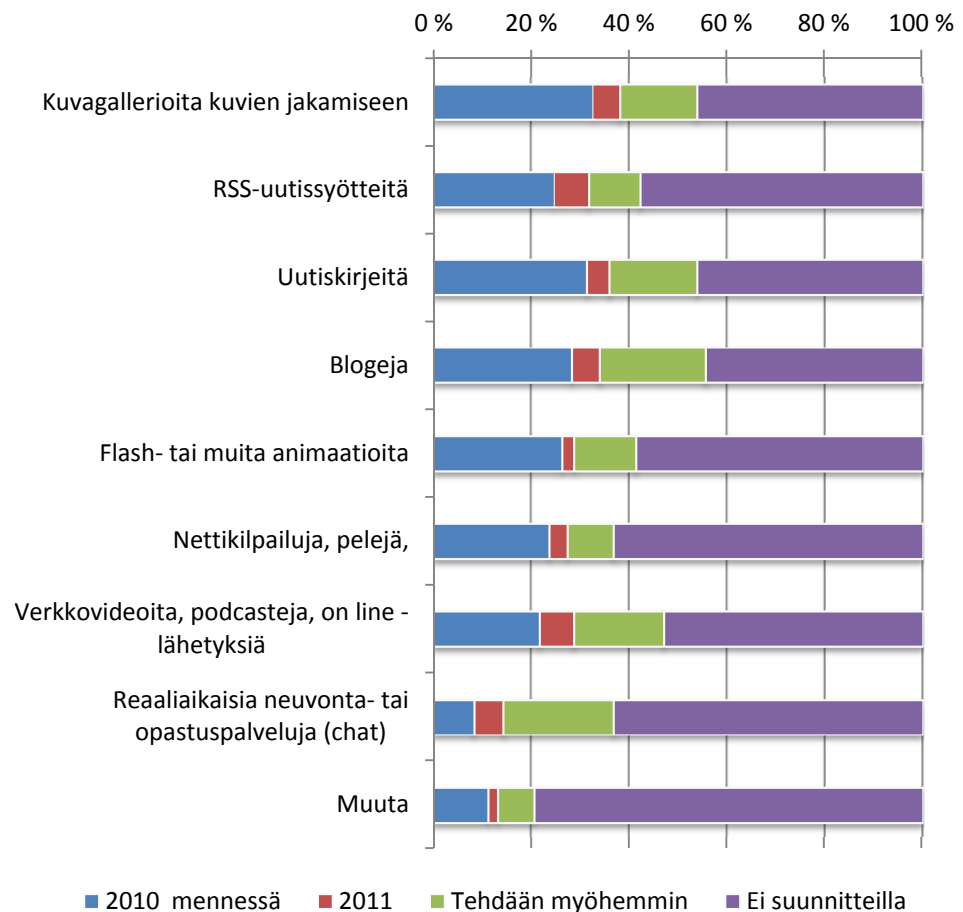
Suunnitteilla olevista toteutuksista erottuu kertakirjautuminen, jonka toteuttamista suunnittelee lähes 40 % vastanneista. Mobiilivarmenteen käyttöönottoa harkitsee noin 25 % vastaajista, pankki- tai luottokorttitunnisteella tapahtuvaa tunnistusta noin 20 % vastaajista, samoin kuin sähköisellä henkilökortilla tapahtuvaa tunnistustakin. Vuodelle 2011 tapahtuvia toteutuksia on tekeillä eniten sähköisellä henkilökortilla (yli 10 prosenttia). Kertakirjautumistoteutuksia on kar-toituksen mukaan vuonna 2011 tulossa lähes 10 prosentilla vastanneista.

13 Sosiaalisen median käyttö (kysymys 17)

Kysymyksessä 17 kysyttiin: Onko organisaatiossa otettu tai suunnitella ottaa käyttöön sosiaalisen webin (web 2.0) mukaisia internetpalveluja. Kysymyksessä lueteltiin muutamia sosiaalisen median käyttöalueita ja vastausvaihtoehdot: 2009, 2010, 2011, tehdään myöhemmin, ei suunnitteilla. Jokaisen luetellun vaihtoehdon jälkeen vastausta oli mahdollisuus tarkentaa avoimeen tekstikenttään.

Kysymyksen tavoite on selvittää, mitä sosiaalisen median internetpalveluita kunnissa ja kuntayhtymissä käytetään. Kysymyksessä ei kysytty tiettyjen palvelujen, tuotteiden tai yritysten nimiä (esim. Facebook) vaan sosiaalisen median palvelut oli ryhmitelty niiden luonteen ja tarkoituksen mukaan (kuvagallerioita, uutiskirjeitä, blogeja jne.). Kunnat ottavat enenevässä määrin käyttöön sosiaalisen median palveluja ja haluavat sen myötä tietoa palveluihin liittyvistä mahdollisuuksista ja riskeistä. Siitä kuinka paljon kunnissa todella hyödynnetään sosiaalisen median välineitä ja millä tavoin ei ole ollut koottua tietoa, se on kerätty hajanaisesti tai pääosin alalla toimivien yritysten toimesta ja tarpeista lähtien.

Seuraava kuvio 20 osoittaa, että sosiaalisen median käyttö kuntaorganisaatioissa on vähäistä ja suunnitelmat näiden palveluiden käyttöönottamiseksi varovaisia. Tässä yhteydessä on hyvä muistaa, että sosiaalisen median käyttö ei välttämättä ole organisaation tietohallinnon käsissä. Joku kunnan yksikkö tai toimiala (esim. kirjasto tai nuorisotoimi) on voinut ottaa sosiaalisen median palvelun itsenäisesti käyttöönsä, ilman yhteistyötä tietohallinnon kanssa. Tällöin tietohallinnolla ei välttämättä edes ole kokonaiskuvaa siitä, mitä sosiaalisen median palveluita kunnassa on käytössä, mikä heijastunee myös vastauksiin.



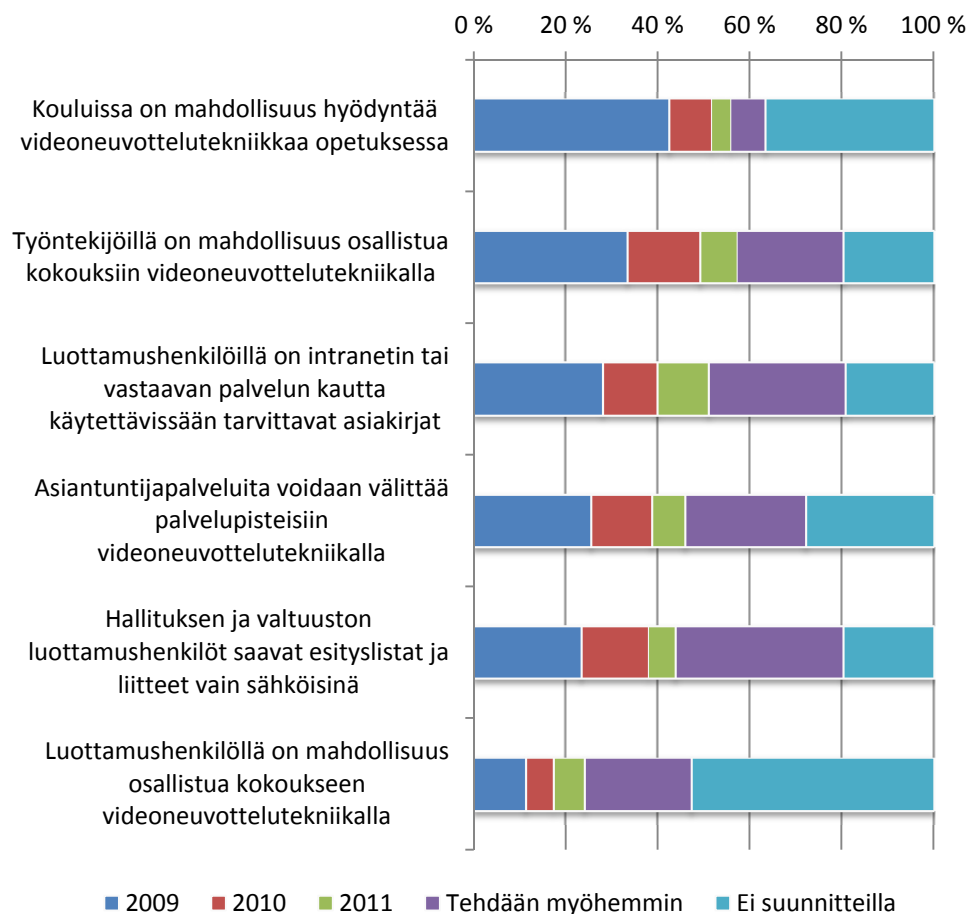
Kuvio 20. Sosiaalisen webin käyttö kuntaorganisaatioissa. Luokat "2009" ja "2010" on yhdistetty

Kaikki tähän kysymykseen liittyen annetut 11 kpl avoimeen tekstikenttään annettua tarkennusta koskivat Facebookia. Facebookia hyödynnetään kuvien jakamiseen, verkkovideoiden ja on-line lähetysten jakamiseen, flash- tai muiden animaatioiden jakamiseen, uutiskirjeiden kanavana, blogien jakamiseen ja muutenkin sosiaalisen median välineenä. Facebook kokoaa mahdollisuuden toteuttaa monenlaista sosiaalisen median toimintoja organisaation tarpeista riippuen ja nähtävästi se myös on yleisesti käytetyin sosiaalisen webin palvelu kuntaorganisaatioissa.

Jos kuviosta tarkastellaan vastauksia "otettu käyttöön 2009" ja "otetaan käyttöön 2010", korkein käyttöaste ylittää yhteenlasketunakin hädin tuskin 30 prosenttiin kahdella alueella: kuvagalleriat ja uutiskirjeet. Avoimissa vastauksissa oli lisäksi tarkennettu, että vastaaja tarkoittaa kuvagallerioilla ja uutiskirjeillä tässä yhteydessä Facebookia. Uutiskirjeiden jakelun osalta on todennäköistä että perinteinen sähköposti on edelleen käytetyin väline, vaikka sitä ei ole näissä vastauksissa erikseen mainittu.

14 Paperittomat ja sähköiset käytännöt

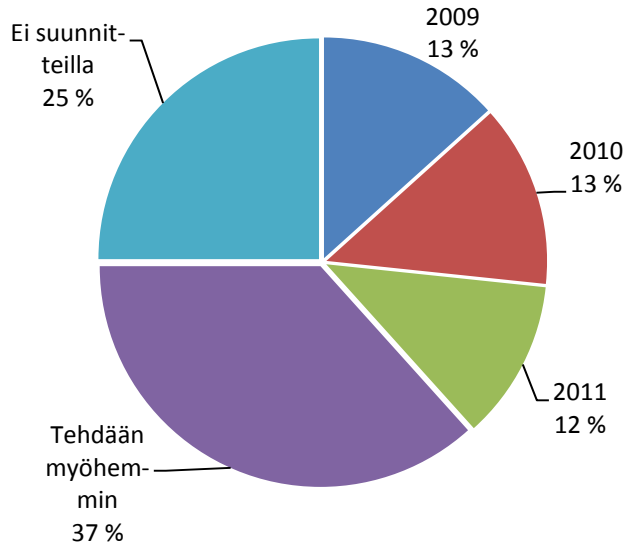
Kartoituksessa oli kysymyksiä, joissa oli vaihtoehtoja koskien hallinnon ja kokousten sähköisiä ja paperittomia käytäntöjä, esimerkiksi kysymyksessä 15. Seuraava kuvio 21 osoittaa, kuinka yleisiä nämä käytännöt kunnissa ja kuntayhtymissä ovat. Kuvio osoittaa, että koulut ovat edelläkävijöitä hyödyntäessään videoneuvottelutekniikkaa opetuksessa. Kokouskäytäntöjä kehitetään paperittomaan suuntaan jakamalla asiakirjoja sähköisesti intranet-palvelujen kautta tai lähettämällä asiakirjoja ja liitteitä vain sähköisesti. Mikäli kokousaineisto ladataan verkkoympäristöön esimerkiksi luottamushenkilöille tarkoitettuun intranet-palveluun, voidaan tähän kytkeä mukaan myös muita palveluita, kuten tekstiviesti-ilmoitus, jonka avulla luottamushenkilö saa tiedon uudesta verkkoon laitetusta kokousaineistosta. Kysymyksissä ei pyydetty tarkentamaan, koskevatko paperittomat käytännöt vain valtuustoa, hallitusta tai lautakuntia, vai mahdollisesti kaikkia luottamuselimiä.



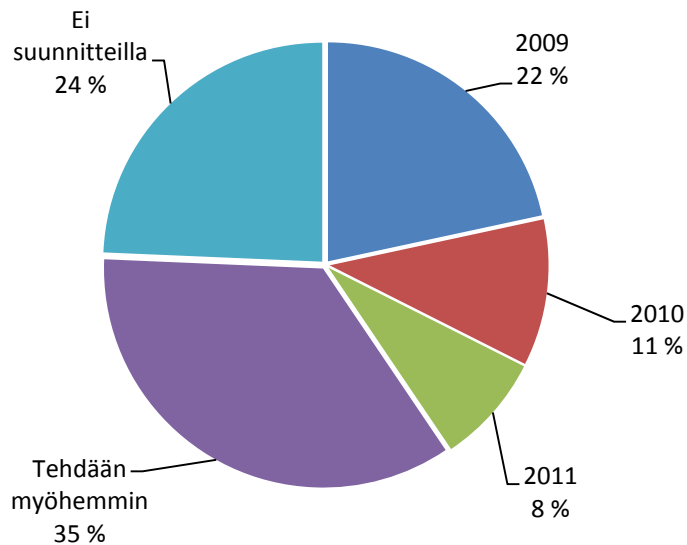
Kuvio 21. Paperittomat käytännöt kunnissa ja kuntayhtymissä

Seuraavissa kuvioissa edellisessä kuvassa mainittuja kysymyksiä käsitellään tarkemmin.

a) Kunnat



b) Kuntayhtymät



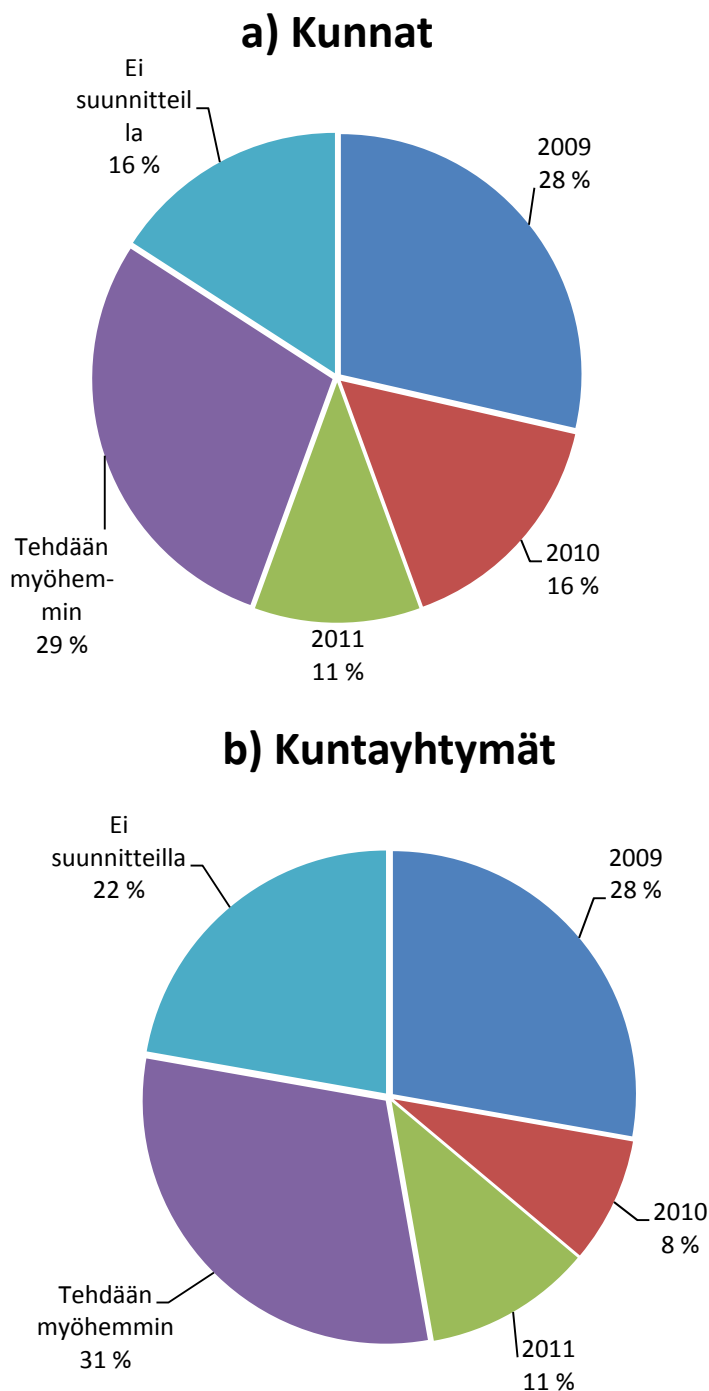
Kuvio 22. Hallituksen ja valtuuston luottamushenkilöt saavat esityslistat ja liitteet vain sähköisinä a) kunnat, b) kuntayhtymät

Yllä olevat kuviot 22 a ja b osoittavat, että kunnat ovat hienoisesti kuntayhtymiä pidemmällä kokousasiakirjojen sähköisessä tarjoamisessa luottamushenkilöilleen. Jos luokat 2009 ja 2010 lasketaan yhteen, on kunnista 45 % ja kuntayhtymistä 33 % toteuttanut käytäntöä vuoden 2010 loppuun mennessä. Kunnista vain 14 % vastasi, että tämä ei ole lainkaan suunnitteilla, kun kuntayhtymistä näin vastasi lähes neljäsosa.

Syy eroihin lienee siinä, että luottamuselinten toiminta on resurssien nähtäessä työläämpää peruskunnissa kuin kuntayhtymissä ja kunnissa luottamuselimet ko-

koontuvat yleensä aika usein. Näin ollen näiden prosessien sähköistäminen tuo enemmän hyötyä kunnissa kuin kuntayhtymissä. Kuntayhtymissä säästöt voidaan saada helpommin automatisoimalla volyymeiltaan suurempia prosesseja. Luvut kuitenkin osoittavat, että täysin merkityksetön asia ei ole kuntayhtymisäkään.

Usein kunnissa edetään siten, että aluksi kunnanhallitus siirtyy paperittomaan kokouskäytäntöön ja kun asiasta on saatu enemmän kokemusta, laajennetaan käytäntö koskemaan myös valtuustoa ja muita luottamus- ja toimielimiä. Joissain kunnissa edetään lautakunnat edellä paperittomiin käytäntöihin.



Kuvio 23. Luottamushenkilöllä on intranetin tai vastaavan palvelun kautta käytävissään tarvittavat asiakirjat a) kunnat, b) kuntayhtymät

Jos kuvioiden luokat 2009, 2010 ja 2011 lasketaan yhteen, on kunnissa 55 %:ssa ja kuntayhtymissä 47 %:ssa vuoden loppuun 2011 mennessä käytössä intranet tai muu järjestelmä, jonka kautta asiakirjoja ja tietoa voidaan välittää sähköisesti luottamushenkilöille.

14.1 Videoneuvottelun hyödyntäminen

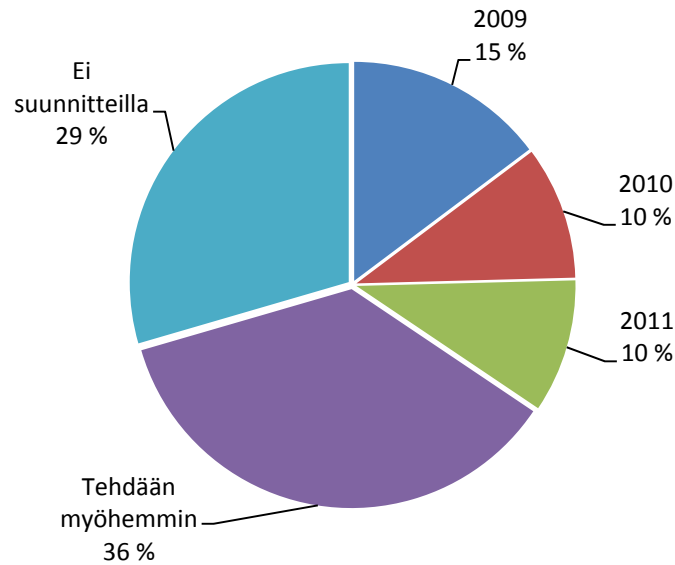
Videoneuvottelun hyödyntäminen palveluiden tarjoamisessa ja hallinnossa ei ole uusia asia ja siihen kohdistuneet odotukset ja panostukset ovat vaihdelleen vuosien saatossa innostuksen, suurten odotusten ja epäluulon välillä. Koulut ovat olleet edelläkävijöitä videoneuvottelun hyödyntämisessä. Videoneuvottelua on hyödynnetty opetusvälineenä johdonmukaisesti jo 1990-luvulta alkaen. Myös sairaalaympäristössä videoneuvottelutekniikkaa ja muita etäpalveluita on hyödynnetty pitkään, kun erityislääkäreiden osaamista on ollut tarve hyödyntää koko maassa ilman matkustustarvetta.

2000-luvulla videoneuvottelun rinnalle on noussut myös muita välineitä ja selainpohjaisia ohjelmistoja, jotka mahdollistavat aivan uudella ja helppokäyttöisellä tavalla kasvokkain asioinnin, dokumenttien ja videokuvan jakamisen ja muokkaamisen. Tässä kyselyssä kysyttiin videoneuvottelutekniikan käyttämisestä, mutta kysymyksessä jätettiin tietoisesti täsmentämättä, millaista tekniikkaa tarkalleen ottaen tarkoitetaan.

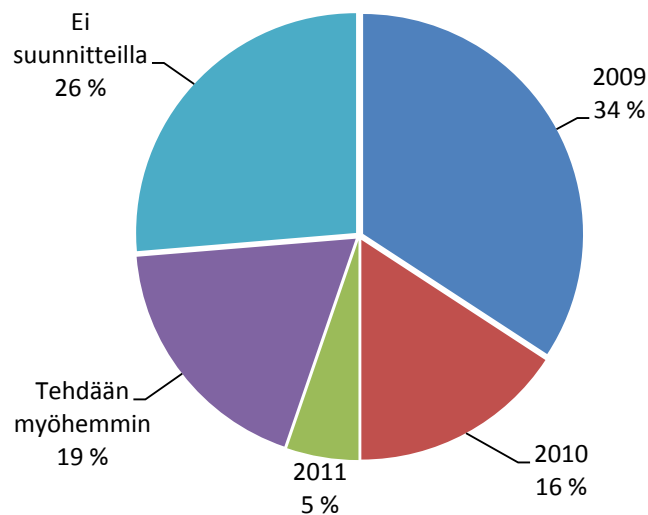
Kysymys: Asiantuntijapalveluita voidaan välittää palvelupisteisiin videoneuvottelutekniikalla (yksi vaihtoehto kysymyksessä 15). Kysymyksessä tarkoitettuja asiantuntijapalveluita voivat olla yhtä hyvin lääkäreiden konsultaatiot keskussairaalan ja terveyskeskuksen välillä, opetuspalvelut oppilaitosten välillä tai asiantuntijan antama palvelu esimerkiksi kunnan yhteis palvelupisteeseen.

Seuraava kuvio 24 kuvaa, kuinka asiantuntijapalveluita voidaan välittää videoneuvottelun avulla a) kunnissa ja b) kuntayhtymissä.

a) Kunnat



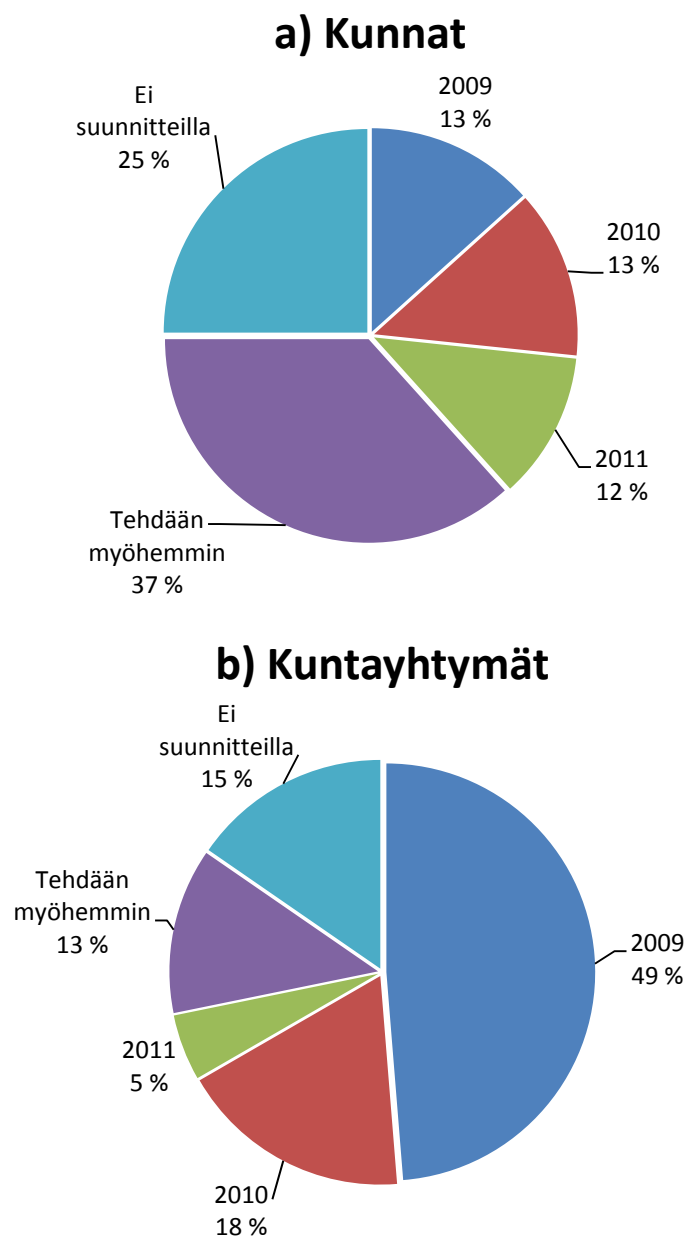
b) Kuntayhtymät



Kuvio 24. Asiantuntijapalveluita voidaan välittää videoneuvottelutekniikalla a) kunnat, b) kuntayhtymät

Videoneuvottelun käyttäminen asiantuntijapalveluissa näyttää olevan yleisempää kuntayhtymissä kuin kunnissa. Kunnissa on myös selvästi enemmän niitä vastaajia, jotka vastasivat "tehdään myöhemmin". Sen sijaan luokka "ei suunnitteilla" on lähes yhtä suuri molemmissa. Jos lasketaan yhteen luokat "toteutettu 2009 mennessä," "toteutetaan 2010 aikana" ja "aiotaan toteutetaan 2011 vuoden aikana" saadaan kuntien luvuksi 35 % ja kuntayhtymien 55 %. Kuntayhtymistä 34 % on käytössä videoneuvottelun hyödyntäminen asiantuntijapalveluissa. Myös tällä alueella on paljon potentiaalia lisätä etäyhteyksien hyödyntämistä.

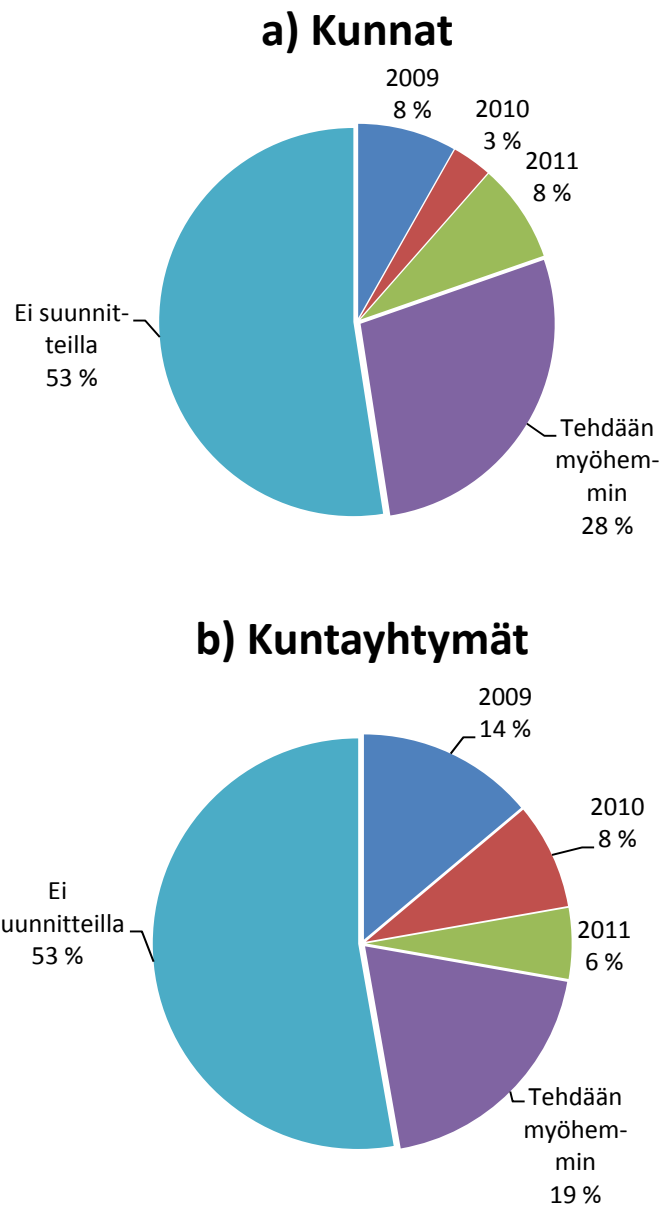
Kysymys: Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kokoukseen videoneuvottelutekniikalla (yksi vaihtoehto kysymyksessä 15).



Kuvio 25. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kokoukseen videoneuvottelutekniikalla a) kunnat, b) kuntayhtymät

Tämän kysymyksen osalta kuntien ja kuntayhtymien erot vahvistuvat kuntayhtymien hyväksi. Puolet kuntayhtymistä kertoo videoneuvottelun olevan kokouksissa arkipäivää, kun näin on vastasi vain 13 % kunnista. Vain 15 % kuntayhtymistä ei suunnittele lainkaan videoneuvottelun käytön lisäämistä kokouskäytössä, kun kunnista tällaisia on neljäsosa. Noin neljäsosa vastaajista kertoi, että organisaation työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kokouksiin videoneuvottelutekniikalla. Lisäksi suunnitelmia tämän mahdollisuuden lisäämiseksi oli noin 20 % vastaajista. Lähes puolet vastaajista kertoi että asiaa viedään eteenpäin joskus myöhemmin tai että asian kehittämiseksi ei ole suunnitelmia.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin luottamushenkilöiden mahdollisuuksista osallistua kokouksiin videoneuvotteluyhteydellä. Tämä on vielä hyvin marginaalinen mahdollisuus kuntaorganisaatioissa, vaikka Kuntalaki on antanut siihen mahdollisuuden vuoden 2009 alusta alkaen.



Kuvio 26. Luottamushenkilöillä on mahdollisuus osallistua kokoukseen videoneuvottelutekniikalla, a) kunnat, b) kuntayhtymät

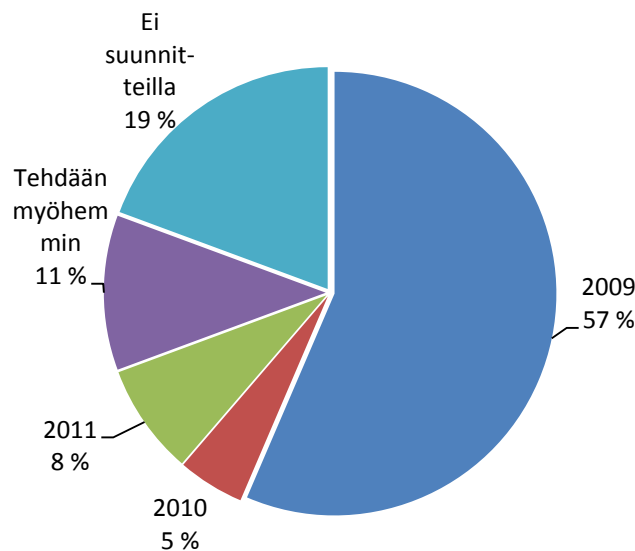
Luottamushenkilöillä on äärimmäisen harvoin mahdollisuus osallistua kuntaorganisaatioiden kokouksiin videoneuvottelutekniikalla. Niiden organisaatioiden, jotka ovat tähän vastanneet että toiminta on jo mahdollista, voidaan hyvin sanoa olevan varhaisia omaksujia. Toistaiseksi siis hyvin harvalla luottamushenkilöllä on mahdollisuus osallistua kokouksiin videoneuvottelua hyödyntäen, on kyse sitten kunnan tai kuntayhtymän luottamushenkilöstä. Kaikkia vastauksia katsottaessa yhteensä vain noin 10 % vastaajista ilmoitti hyödyntävänsä videoneuvottelua luottamushenkilöiden kokouksissa ja vain hieman yli 10 % aikoi toteuttaa tällaisia kehittämistoimenpiteitä seuraavan kahden vuoden aikana. Yli puolet vastaajista kertoi, ettei heillä ole suunnitelmia videoneuvottelun käytön lisäämiseksi luottamuselinten kokouksissa.

Kuntalaki on antanut mahdollisuuden osallistua luottamuselinten kokouksiin videoneuvottelua hyödyntäen vuoden 2009 alusta alkaen. Tietyvästi hallitusten ja valtuustojen kokouksissa ei ole ainakaan vakiintuneesti käytössä videoneuvottelutekniikkaa siten että valtuutella olisi täysipainoinen mahdollisuus osallistua etäyhteydellä kokoukseen. Lautakuntatyössä videoneuvottelutekniikkaa hyödynnettäneen hieman enemmän. Tätä asiaa olisi syytä selvittää tarkemmin, samoin kuin esteitä joita asian yleistymisellä nähdään olevan.

Videoneuvottelua hyödynnetään jo myös julkisen hallinnon asiakaspalvelussa. Esimerkki löytyy Alankomaista, jossa on otettu käyttöön etäpalvelumalli, Virtual Counter, jonka avulla palveluita tarjotaan videoneuvotteluyhteydellä taustavirastoista yhteispalvelupisteisiin. Kanava on avoin kaikille toimijoille ja julkishallinnon lisäksi tarjolla on myös esimerkiksi pankkien ja vakuutusyhtiöiden palveluita. Mallin seuraava kehitysvaihe mahdollistaa palvelukanavan käyttämisen myös kotoa käsin. Samantapaista kehitystyötä ollaan käynnistämässä myös Suomessa SADe -ohjelman alla.

Kysymys: Kouluissa on mahdollisuus hyödyntää videoneuvottelutekniikkaa opetuksessa (yksi vaihtoehto kysymyksessä 15).

Seuraava kysymys käsittelee videoneuvottelutekniikan käyttöä opetuksessa. On selvää, että kunnissa käyttö on yleisempää, koska ne vastaavat opetuksen järjestämisestä. Myös kuntayhtymät vastasivat tähän kysymykseen, vaikka kysymys oli relevantti lähinnä koulutuskuntayhtymille. Kuntayhtymien osalta käytännössä kaikissa koulutuskuntayhtymissä hyödynnetään videoneuvottelutekniikkaa.



Kuvio 27. Kouluissa on mahdollisuus hyödyntää videoneuvottelutekniikkaa opetuksessa

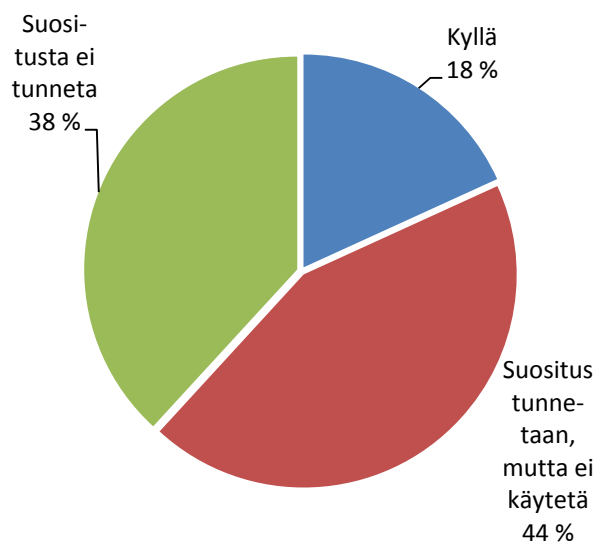
Kouluissa videoneuvottelun käyttö opetuksessa on yleistä. 57 % kunnista vastaa, että heidän kouluissaan hyödynnetään videoneuvottelua opetuksessa, noin 5 % kunnissa on toteutettu toimenpiteitä tämän toteuttamiseksi vuonna 2010 ja 8 % oli suunnitelmia vuodelle 2011. Vain noin viidesosalla kunnista ei ollut lainkaan suunnitelmia hyödyntää videoneuvottelutekniikkaa opetuksessa tulevai-

suudessakaan. Videoneuvottelun hyödyntämisen suhteen koulumaailma on edelläkävijä Suomessa ja toimialana ylipäänsä.

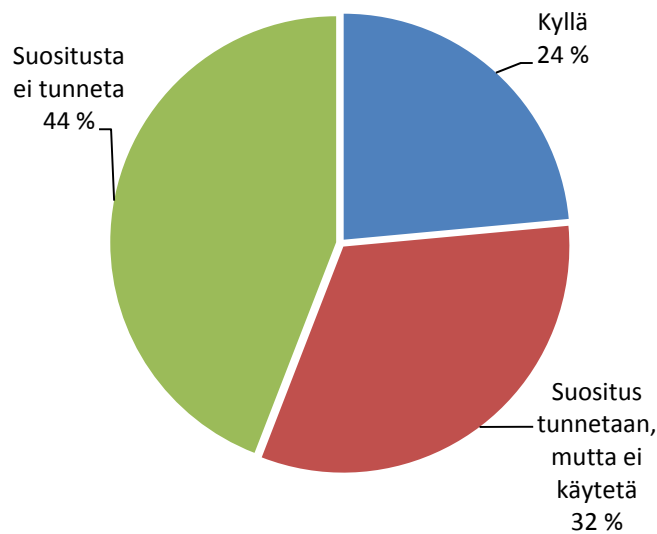
Kysymyksessä 20 kysyttiin JHS 168 hyödyntämisestä. Kysymyksen avulla haluttiin selvittää, kuinka yleistä on videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa.

Samaan aikaan kun kuntalakiin tuli vuoden 2009 alusta mahdollisuus osallistua kuntien luottamuselinten kokouksiin etäyhteydellä, laadittiin JHS 168 suositus, jossa annetaan lakia ja asetusta tarkempia ohjeita siihen, kuinka videoneuvottelua voidaan käytännössä hyödyntää kuntien palveluita tarjottaessa ja kokouksia pidettäessä. Suosituksen avulla haluttiin tukea ja kannustaa videoneuvottelun ja etäyhteyksien käyttöön kokousten ja palveluiden järjestämisessä. Suosituksella pyrittiin antamaan tukea sellaisiin kysymyksiin, joiden arveltiin askarruttavan viranomaiskäyttäjää etäyhteyksien käyttämisessä, huomioiden lainsäädännöstä tulevat vaatimukset. Erilaisia käyttötarkoituksia ja laitteistoja pyrittiin huomioimaan suosituksessa mahdollisuuksien mukaan, koska julkisen hallinnon omissuhteessa on monen ikäisiä videoneuvottelulaitteita ja myös internetyhteyksien laatu vaihtelee eri puolilla maata. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, ovatko kuntien ja kuntayhtymien käyttäjät löytäneet suosituksen. JHS-suosituksista kerrotaan laajemmin luvussa 16.

a) JHS 168, kunnat



b) JHS 168, kuntayhtymät



Kuvio 28. JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa hyödyntäminen a) kunnissa b) kuntayhtymissä

Nämä kuviot osoittavat, että noin 20 % kunnista ja kuntayhtymistä hyödyntää JHS 168 suositusta videoneuvottelun toteuttamisessa. Suosituksen tietää ainakin jollakin tasolla noin 30 - 40 % vastaajista ja loput noin 40 % ei ole kuullutkaan suosituksesta. Kuntien ja kuntayhtymien kesken vastauksissa ei ole juurikaan eroja.

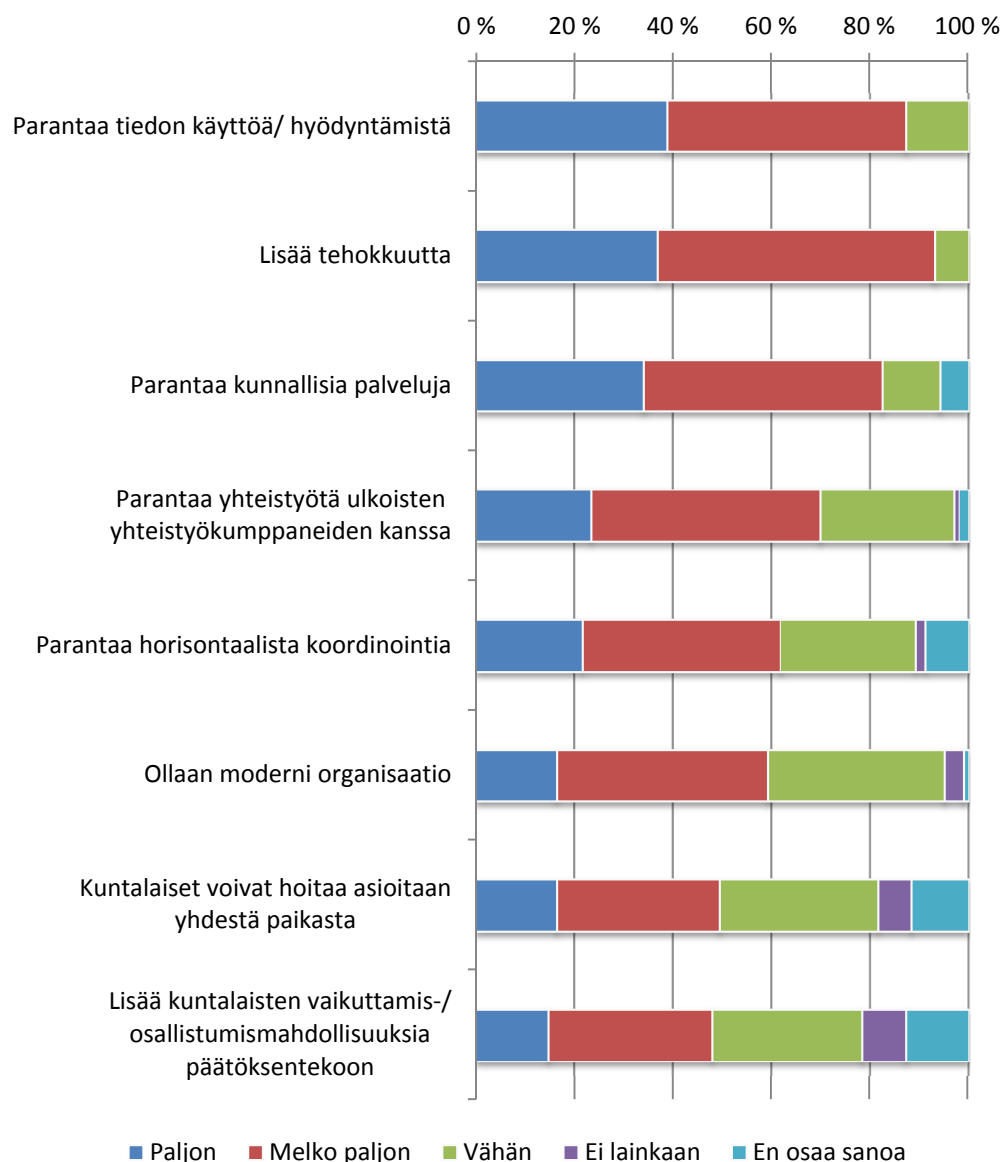
Yleisesti ottaen JHS-suosituksia ei tunneta kunnissa kovin hyvin. Tätä suositusta kertoo kunnissa käyttävän 18 % vastaajista ja kuntayhtymissä 24 % vastaajista. Lisäksi suosituksen tuntee kunnissa 44 % vastaajista ja kuntayhtymissä 32 % vastaajista. Tulosta voi pitää toisaalta rohkaisevana, sillä sekä kunnissa että kuntayhtymissä yhteensä yli puolet vastaajista vähintään tietää suosituksen olemassaolosta. Näin ollen sitä voidaan tarvittaessa hyödyntää, mikäli tarvetta myöhemmin tulee. Niiden, jotka eivät tunne suositusta lainkaan, osuus on molemmissa ryhmissä noin 40 % mikä on kaikesta huolimatta liian suuri, koska kysely on osoitettu tietohallinnon ammattilaisille. Olisi hyvä myös selvittää, miksi suositusta ei käytetä vaikka se tunnetaan. Eikö organisaatioissa käytetä videoneuvottelua vai onko suosituksen sisältö puutteellinen organisaation tarpeisiin nähden.

15 Käsitteet tietotekniikan ja tietohallinnon asemasta ja mahdollisuuksista (kysymykset 18 ja 19)

Kysymys 18. Kuvaile missä määrin seuraavilla seikoilla on vaikutusta tietotekniikan käyttöön organisaatiossasi. Kysymyksessä lueteltiin asioita, joilla voi olla vaikutusta tietotekniikan käyttöön sekä arvot: paljon, melko paljon, vähän, ei lainkaan ja en osaa sanoa.

- 1) Lisää tehokkuutta
- 2) Parantaa kunnallisia palveluja
- 3) Ollaan moderni organisaatio
- 4) Parantaa tiedon käyttöä/hyödyntämistä
- 5) Parantaa horisontaalista koordinaointia
- 6) Kuntalaiset voivat hoitaa asioitaan yhdestä paikasta
- 7) Parantaa yhteistyötä ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa
- 8) Lisää kuntalaisten vaikuttamis-/osallistumismahdollisuuksia päätöksentekoon

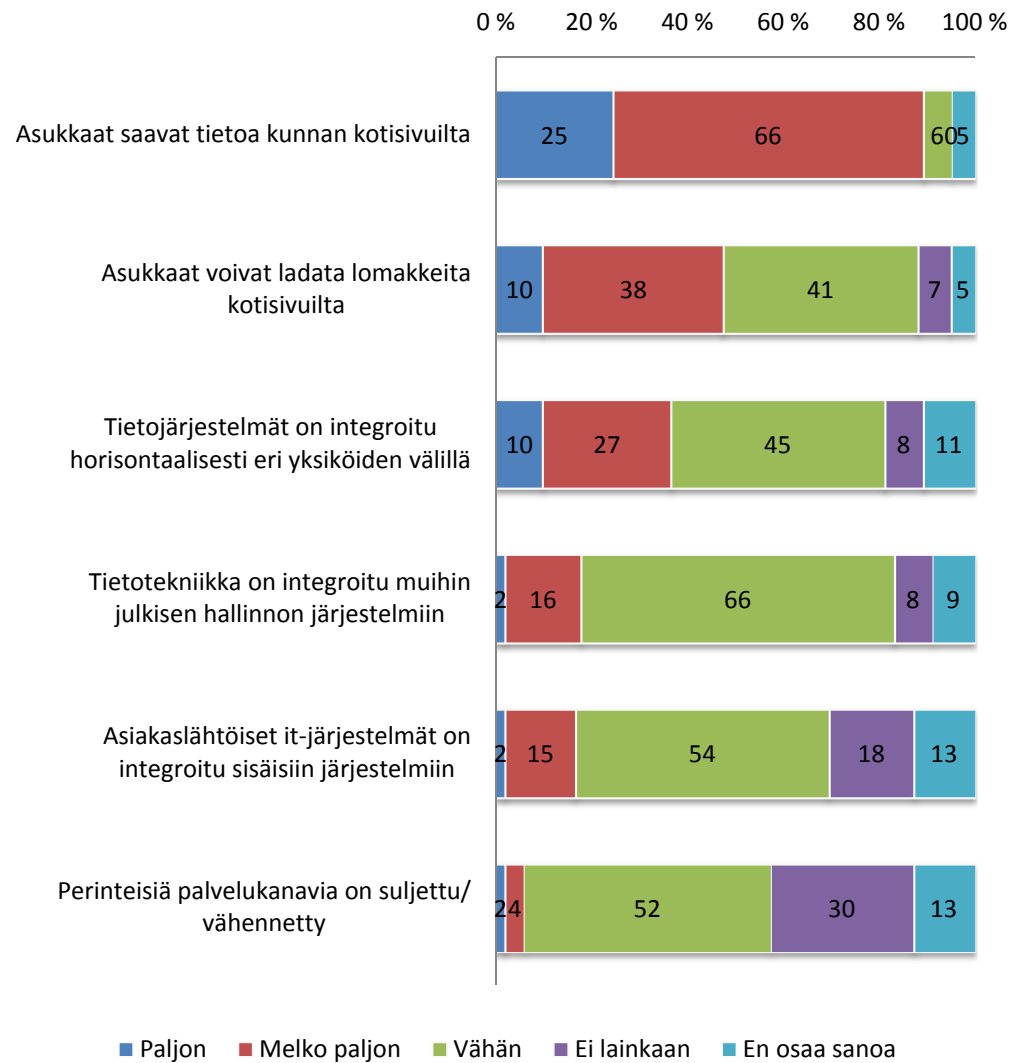
Seuraava kuvio osoittaa, kuinka kuntien tietohallinnosta ja/tai tietotekniikasta vastaavat henkilöt näkevät tietotekniikan aseman ja mahdollisuudet organisaatiossaan. Tämä kysymys kuvaa asenteita ja odotuksia, joita näillä ammattilaisilla on omaa työkenttäänsä kohtaan. Merkillepantavia ovat myös ne kysymykset, jotka saivat paljon mainintoja "vähän", "ei lainkaan" tai "en osaa sanoa". Listalla oli kaksi kohtaa, joiden osalta näiden "negatiivisten" vastausten osuus oli yli 50 prosenttia. Nämä kohdat olivat *Kuntalaiset voivat hoitaa asioitaan yhdestä paikasta* ja *lisää kuntalaisten vaikuttamis-/osallistumismahdollisuuksia päätöksentekoon*. Kaikissa muissa kysymyksissä arvot "paljon" ja "melko paljon" saivat yli 50 % mainintoja.



Kuvio 29. Tietotekniikan käyttöön vaikuttavat seikat

Vastaukset osoittavat, että ensisijaisesti tietotekniikan avulla haetaan tehokkuutta ja halutaan parantaa palveluita sekä tiedon käyttöä ja hyödyntämistä. Vuorovaikutteisuuden ja sähköisen demokratian lisääminen tai palveluiden koordinaointi eivät ole ensisijaisia alueita, joihin tietotekniikalla koetaan olevan vaikutusta. Tietotekniikka kuitenkin parantaa yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa joko paljon tai melko paljon 70 % vastaajien mielestä.

Kysymyksessä 19 pyydettiin kuvailemaan missä määrin listatut väittämät toteutuvat asteikolla: paljon, melko paljon, vähän, ei lainkaan, en osaa sanoa. Kohdat olivat: 1) Asukkaat saavat tietoa kunnan kotisivuilta, 2) Asukkaat voivat ladata lomakkeita kotisivuilta, 3) Tietojärjestelmät on integroitu eri yksiköiden välillä, 4) Tietotekniikka on integroitu muihin julkisen hallinnon järjestelmiin, 5) Asiakaslähtöiset it-järjestelmät on integroitu sisäisiin järjestelmiin ja 6) Perinteisiä palvelukanavia on suljettu.



Kuvio 30. Tietojärjestelmien integrointi ja rooli osana palvelukokonaisuutta

Yllä oleva kuvio osoittaa, että tietojärjestelmien integrointikehitys on vasta käynnistymässä. Verkon kautta tapahtuvaan asiakaspalveluun liittyy paljon hyödyntämätöntä kehittämispotentiaalia. Verkkosivujen kautta tapahtuva tiedottaminen on jo vakiintunutta, mutta jo puhuttaessa lomakkeiden lataamisesta saati aidoista sähköisistä palveluprosesseista, tarjonta vähenee merkittävästi. Eri ohjelmissa tapahtuva kansallinen kehittäminen ajoittuukin tässä suhteessa oikeaan aikaan ja yhteisten ratkaisujen kehittäminen tulee toivottavasti säästämään kuntien resursseja tällä alueella.

16 JHS-suositusten hyödyntäminen (kysymykset 20 ja 21)

JHS-suositukset ovat valtion- ja kunnallishallinnon yhteinen menetelmä, joiden avulla pyritään parantamaan julkisen hallinnon tietohallinnon yhteentoimivuutta. JHS voi olla yhtenäinen menettelytapa, määrittely tai ohje, joka on tarkoitettu käytettäväksi julkisessa hallinnossa. JHS-järjestelmän tavoitteena on parantaa tietojärjestelmien ja niiden tietojen yhteentoimivuutta, luoda edellytykset hallinto- ja sektorirajoista riippumattomalle toimintojen kehittämiseksi sekä tehostaa tiedon hyödyntämistä. Suositukset hyväksyy julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA ja niiden laatimista ohjaa JUHTAn alainen JHS-jaosto. (Lähde: www.jhs-suositukset.fi).

Eduskunta on hyväksynyt maaliskuussa 2010 esityksen tietohallintolaiksi, jossa JHS-suositusten asema vahvistuu. Lakiin sisältyy mahdollisuus muuttaa JHS-suositus velvoittavammaksi JH-standardiksi, jota täytyy julkisessa hallinnossa noudattaa. Tämä asettaa JHS-suositusten valmistelulle korkeammat laatuvelvoitteet, samalla kun niiden vaikuttavuus kasvaa.

Kysymysten 20 ja 21 tavoite on selvittää, kuinka laajalti JHS-suosituksia tunnetaan ja hyödynnetäänkö niitä kuntakentällä. Kysymyksen avulla haluttiin selvittää, ovatko jotkut suositukset käytetympiä kuin toiset. Tämän avulla haluttiin saada tietoa siitä, mistä aiheista suosituksia tarvitaan lisää, mitkä suositukset eivät nykyisellään palvele kuntia ja millaiset suositukset koetaan hyödyllisiksi. Kysymyksen yhteydessä annettiin myös JHS-suositusten verkkosivujen osoite.

Kysymys 20: Hyödynnetäänkö seuraavia JHS-suosituksia organisaatiosasi

- 1) JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet
- 2) JHS 145 Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monita toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa
- 3) JHS 152 Prosessien kuvaaminen
- 4) JHS 155 Verkkolaskujen käyttö julkishallinnossa
- 5) JHS 157 Asiakaspäätteet julkishallinnossa
- 6) JHS 159 ISO OID-yksilöintitunnuksen soveltaminen julkishallinnossa
- 7) JHS 161 Sähköpostiosoitteet julkishallinnossa
- 8) JHS 164 Tunnistautuminen ja maksaminen sähköisessä asiointissa VETUMA-palvelun avulla
- 9) JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2007)
- 10) JHS 167 Neuvottelumenettelyn käyttö ICT-hankinnoissa
- 11) JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa
- 12) JHS 169 Avoimen lähdekoodin ohjelmien käyttö julkisessa hallinnossa

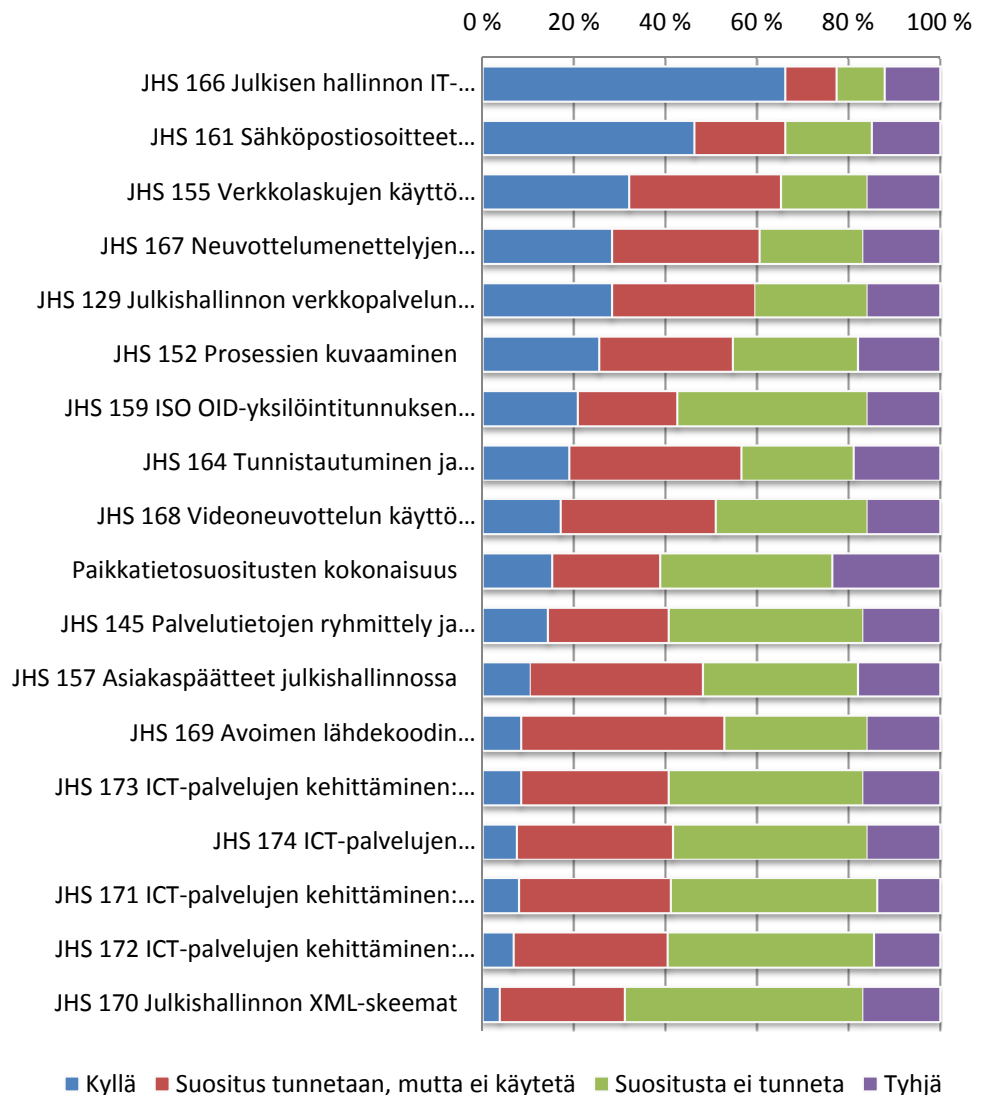
- 13) JHS 170 Julkishallinnon XML-skeemat
- 14) JHS 171 ICT-palvelujen kehittäminen: Kehittämiskohteiden tunnistaminen
- 15) JHS 172 ICT-palvelujen kehittäminen: Esiselvitys

- 16) JHS 173 ICT-palvelujen kehittäminen: Vaatimusmäärittely
- 17) JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus
- 18) Paikkatietosuositusten kokonaisuus

Kysymyksessä vastausvaihtoehdot olivat 1) kyllä, 2) suositus tunnetaan mutta ei käytetä ja 3) suositusta ei tunneta.

JHS-suositukset ovat keskeisin koko julkista hallintoa koskeva ohjauksen väline tietohallinnon alueella ja niiden rooli tulee kasvamaan tietohallintolain astuttua voimaan. JHS-suositukset valmistellaan ja hyväksytään yhteistyössä kuntien ja valtion kanssa.

Mukana kysymyksessä oli sekä verrattain uusia suosituksia, että monta vuotta voimassa olleita. Kysymyksen tulokset on esitetty seuraavassa kuviossa 31.



Kuvio 31. JHS-suositusten hyödyntäminen kuntaorganisaatioissa

Yllä oleva kuvio osoittaa, että JHS-suositukset tiedetään tai tunnetaan verrattain heikosti ja niiden käyttö on vähäistä. Käytetyin JHS-suositus on JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot (JIT 2007), jota käyttää noin 65 % vastaajista. Seuraavaksi käytetyin on JHS 161 Sähköpostiosoitteet julkishallinnossa, jota käyttää noin 45 % vastaajista. Näiden lisäksi vain yksi suositus, JHS 155 Verkkolaskujen käyttö julkishallinnossa ylittää 30 % rajapyykin käyttäjien määrässä. Kuvioista voi tehdä karkean johtopäätöksen, että keskimäärin hieman alle puolet kuntien ja kuntayhtymien tietohallinnon ammattilaisista tuntee JHS-suositukset ja ehkä noin 20 % hyödyntää suosituksia työssään.

Tarkemmin tulisi selvittää, miksi "suositus tunnetaan, mutta ei käytetä" ryhmän osuus on näin suuri. Kuntien tietohallinnossa on vastausten perusteella joukko ammattilaisia jotka tietävät suositukset, mutta eivät jostain syystä osaa tai halua hyödyntää niitä omassa työssään. Osa vastaajista kertoi, ettei osaa vastata tähän kysymykseen ollenkaan tai osaa vastata vain tiettyjen suositusten osalta. Osa kysymyksessä luetelluista suosituksista koskevat selkeästi tiettyä toimialaa (esim. viestintää), josta kyselyyn vastannut henkilö ei välttämättä vastaa. Lisäksi luokka "suositusta ei tunneta" on suuri. Lisäksi tätä kysymystä koski iso joukko tyhjiä vastauksia (ei vastannut kysymykseen ollenkaan) ja ne voi mieltää yhteen "suositusta ei tunneta" -luokan kanssa.

JHS-suositusten osalta on syytä pyrkiä tarkemmin selvittämään, miksi ne tunnetaan huonosti, miksi suosituksia ei hyödynnetä ja kuinka suositusten laatua, sovellettavuutta käytännön työssä ja näkyvyyttä voisi lisätä, jotta kunnat saisivat niistä mahdollisimman suuren hyödyn työhönsä. JHS-suositusten yksi tärkein tavoite on helpottaa kuntien tietohallinnon ammattilaisten työtä siten, ettei jokaisessa organisaatiossa tarvitsisi ratkoa samoja ongelmia moneen kertaan. Suosituksia noudattamalla voidaan myös lisätä yhteentoimivuutta.

Kysymyksessä 21 pyydettiin ehdotuksia uusien JHS-suositusten aiheiksi: Mistä tietohallintoon liittyvästä aiheesta tarvittaisiin kansallinen suositus (esim. JHS)? Vastaus kirjoitettiin avoimeen tekstikenttään.

Vastauksissa ehdotetut aiheet on listattu seuraavassa teemoittain.

Tietojärjestelmät, rajapinnat, asiakirjahallinto ja arkistointi

- Rekistereiden tietojen käytön rajapinnat (esim. tiedon käyttö kunnan järjestelmissä)
- Rajapinnat esim. SOTE-järjestelmiin (eri toimijoiden välinen tiedonsiirto), järjestelmäintegraatiot
- Tiedostomuotojen valinta ja hallinta toimisto- ym. ohjelmistoja käytettäessä, tietojen elinkaari ja arkistointi-tarpeet huomioiden
- Sähköisten aineistojen säilytystekniikat
- Tekstiasiakirja tai laskentataulukostandardit
- Terveystietojen ohjelmistojen tuottamien tilastojen yhdenmukaisaminen
- Suosituksia koskien ns. valtakunnallisia järjestelmäkokonaisuuksia (esim. Kanta, asiointitilit)

Tietoturva, tunnistaminen

- Tietoturva
- ICT-varautuminen
- Sähköisen tunnistuksen menetelmät

Talous, resurssit, tietoliikenne

- Kuntien yhtenäiset tilipuitteet ja kustannusrakennekaavio
- Henkilöresurssitarpeen määrittely
- Laajakaistaoperaattorivaihdos (hankalaa IP-numeroinnin muutosten vuoksi)
- Laajakaistayhteyksien nopeustasot kunnille ja kuntayhtymille
- It-budjetointi ja kustannusten seuranta (nykyinen kuntien tilikartan rakenne ei vastaa 2010-luvun tarvetta).

Lisäksi vastaajat antoivat palautetta siitä, että kunta-alan organisaatioiden tietohallintoon tarvitaan enemmän konkreettista ohjausta ja koordinoitua. Avoimissa vastauksissa haluttiin myös, että kuntatoimijoille avattaisiin sitä, mitä tarkoittaa tietohallinnon johtaminen osana organisaation johtamista ja mitä tietohallinnon rooliin kuuluu tuottaa. Lisäksi kaivattiin ohjeita yleisjohdon ja tietohallintojohdon yhteistyöhön ja palvelulähtöiseen tietojärjestelmien kehittämiseen. Yhteisiä panostuksia kaivattiin myös kokonaisarkkitehtuurikuvausten laatimiseen sekä julkisen hallinnon yhteisten verkkojen kehittämiseen, jotta paremmin mahdollistettaisiin yhteisten palveluiden kehittäminen ja käyttö.

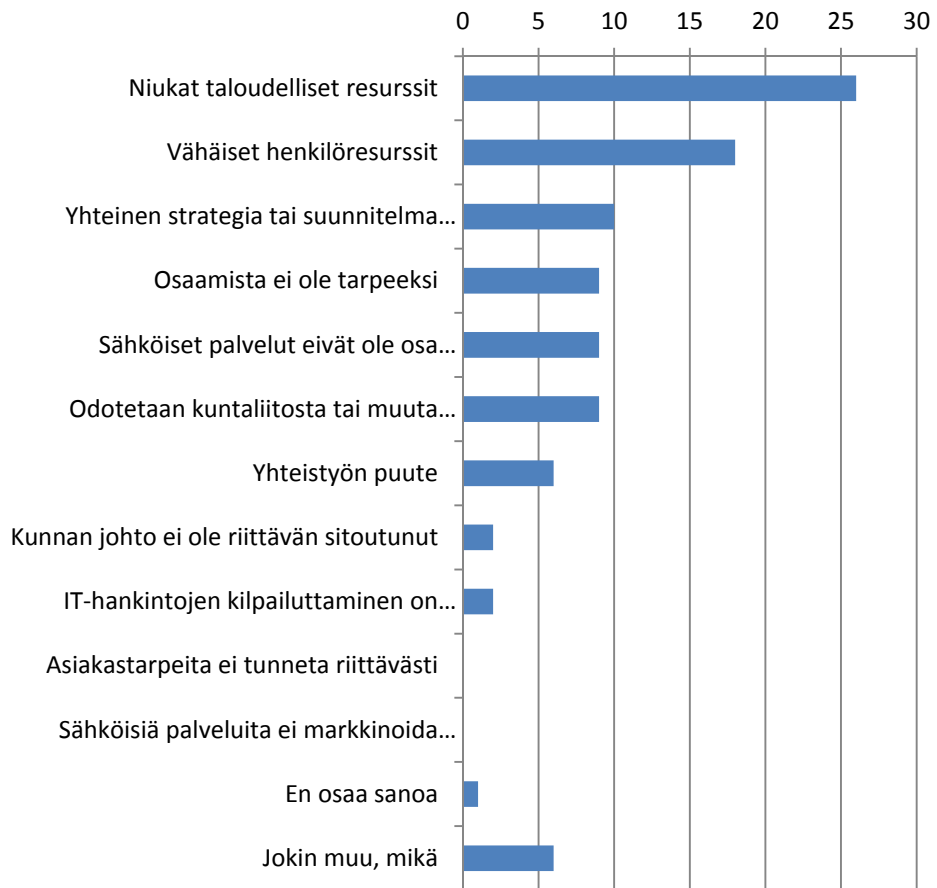
17 Tulevaisuus ja muut kommentit (kysymykset 22 ja 23)

Kysymys 22: Kuntien/kuntayhtymien tietohallinnon kehittymistä hidastaa eniten vuosina 2010–2011:

- 1) Vähäiset henkilöresurssit,
- 2) osaamista ei ole tarpeeksi,
- 3) niukat taloudelliset resurssit,
- 4) sähköiset palvelut eivät ole osa toiminnan kokonaissuunnittelua,
- 5) kunnan johto ei ole riittävän sitoutunut,
- 6) yhteinen strategia tai suunnitelma puuttuu,
- 7) asiakastarpeita ei tunneta riittävästi,
- 8) yhteistyön puute,
- 9) sähköisiä palveluita ei markkinoida riittävästi,
- 10) IT-hankintojen kilpailuttaminen on vaikeaa,
- 11) jokin muu – mikä,
- 12) odotetaan kuntaliitosta tai muuta organisaation muutosta,
- 13) en osaa sanoa.

Kysymyksessä pystyi valitsemaan ainoastaan yhden vaihtoehdon. Tähän kysymykseen jotkut vastaajista olisivat palautteen mukaan halunneet valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

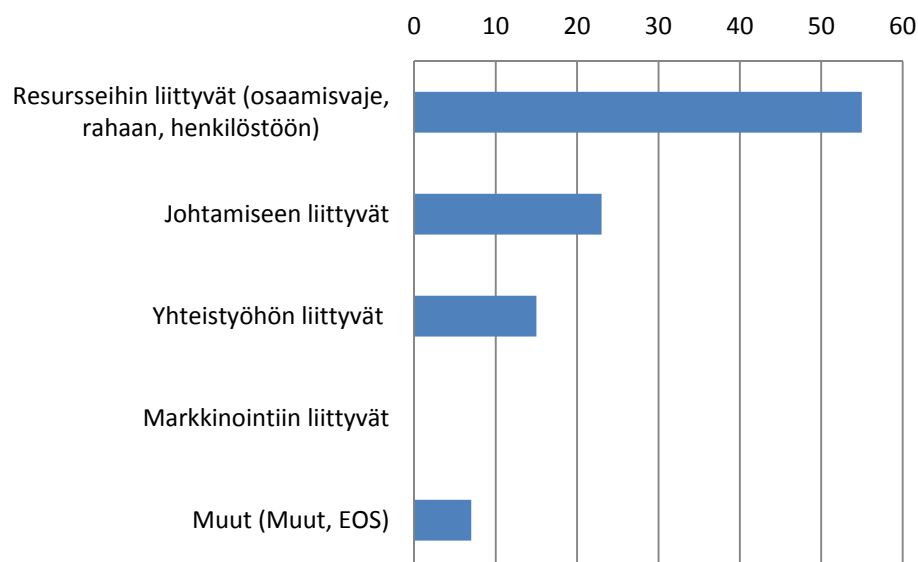
Kaikkien organisaatioiden vastaukset on esitetty seuraavassa kuviossa 32. Selvästi eniten mainintoja saivat niukat taloudelliset resurssit ja vähäiset henkilöresurssit. Kaksi vaihtoehtoa ei saanut yhtään mainintaa: asiakastarpeita ei tunneta riittävästi ja sähköisiä palveluita ei markkinoida riittävästi.



Kuvio 32. Organisaation tietohallinnon kehittämistä hidastavat tekijät vastaajien mukaan

Eräs vastaaja täydensi vastaustaan antamalla listan tekijöistä jotka hidastavat toimintaa heidän organisaatiossaan: osaamista ei ole tarpeeksi, niukat taloudelliset resurssit, sähköiset palvelut eivät ole osa toiminnan koko-naissuunnittelua, kunnan johto ei ole riittävän sitoutunut ja odotetaan kuntaliitosta tai muuta organisaatiomuutosta. Muissa avoimissa vastauksissa lisättiin haasteiksi myös integrointiongelmat, selkeä keskusohjauksen ja koordinoinnin puute, palveluiden sekavuus, eri organisaatioiden erilaiset yhteensopimattomat järjestelmät, yhteistyön uudelleenorganisointi ja ohjelmien heikko laatu. Kaikkien vastausten yhteinen viesti on, että kuntaorganisaatioiden tietohallinnon kehittämistä ei hidasta mikään yksittäinen asia, kuten resurssipula, vaan toimintakenttä ja haasteet ovat monitahoisempia.

Kysymyksessä esitetyt vaihtoehdot voidaan ryhmitellä esimerkiksi seuraavalla tavalla: 1) resursseihin tai osaamiseen liittyviin (taloudelliset, henkilöstöresurssit, riittävän osaamisen puuttuminen, kilpailuttamisen vaikeus), 2) johtamiseen liittyviin (johdon sitoutuminen, toiminnan suunnittelu, yhteiset strategiat) 3) yhteistyöhön liittyviin (yhteistyön puute, organisaatiomuutokset) ja 4) markkinointiin liittyviin (asiakastarpeet, palveluiden markkinointi). Alla olevassa kuviossa vastaukset on ryhmitelty tämän jaottelun mukaan.



Kuvio 33. Tietohallinnon kehittämistä hidastavat tekijät, ryhmitelty

Näin tarkasteltuna resursseihin ja osaamiseen liittyvät haasteet korostuvat tärkeimmiksi esteiksi kuntaorganisaatioiden tietohallinnon kehittämisessä. Johtamiseen liittyvät haasteet saa alle puolet maininnoista ja yhteistyöhön liittyvät haasteet noin kolmasosan mainintoja verrattuna resursseihin liittyviin mainintoihin. Tuloksen pohjalta tulisi pohtia erityisesti, kuinka kuntien tietohallinnon osaamista voidaan vahvistaa ja tältä osin vähentää kehittämishaasteita. Resurssipula on laajempi kuntia koskeva kysymys, eikä se koske ainoastaan tietohallintoa.

Kysymys 23: Organisaatiossa käynnissä tai vireillä olevat lähivuosien hankkeet. Lähivuosilla tarkoitetaan vuosia 2011–2012. Ilmoita ne tietotekniikkahankkeet, jotka erityisesti kuvaavat tietotekniikkainvestointien painopistealueita, ja/tai joilla saattaisi mielestäsi olla merkitystä myös muille kunnille ja kuntayhtymille. Kysymykseen vastattiin avoimeen tekstikenttään. Seuraavissa luvuissa vastauksissa mainitut hankkeet on ryhmitelty niiden sisältöä kuvaavien otsikoiden alle siten, että ensin käsitellään kuntien ja sen jälkeen kuntayhtymien mainitsemat hankkeet.

17.1 Kunnat

17.1.1 Hallinnon, asiakirjahallinnon, tietojärjestelmien ja infrastruktuurin kehittäminen

Kahdeksassa vastauksessa kerrottiin meneillään olevista isoista seudullisista ja/tai monia toimialoja koskevista infrastruktuuriin tai tietojärjestelmiin liittyvistä kehittämishankkeista tai kilpailutuksista. Näissä hankkeissa kilpailutettiin esim. palomureja ja aktiivilaitteita, puhe- ja datapalveluita, toteutettiin seutukunnallisia paikkatietopalveluita, rakennettiin maakuntaverkkoa, yhdistettiin toimipisteitä, rakennettiin kuituverkkoa ja uudistettiin verkkoinfrastruktuuria. Vastauksissa myös kerrottiin, että kehittämistoimenpiteiden osalta odotetaan ainakin valtakunnallisen hankesalkun muotoutumista ja Sade-ohjelman, Sitran

käynnistämän ICT-palvelukeskuksen (myöhemmin Kuntien Tiera Oy) ja KuntalT:n toiminnan vaikutuksia.

Kaksi kehittämishanketta liittyi avoimeen lähdekoodin käyttöönottoon, joista toisessa oli kyseessä Open Officeen siirtyminen ja toisessa työryhmäohjelmiston käyttöönotto. Jälkimmäinen piti sisällään ohjelmia ajanhallintaan, sähköpostiin, asiakirjahallintaan, tilanvaraukseen, lomien varaamiseen ja hyväksyntään sekä työajanseurantaan. Näiden lisäksi kehittämishankkeissa mainittiin yhden kerran intranetin rakentaminen organisaatiolle ja SAP investointi.

Kahden kunnan vastauksessa mainittiin sähköisten kokouskäytäntöjen kehittäminen. Toimistoautomaation ja asianhallintajärjestelmän kehittäminen mainittiin kahden kunnan vastauksessa. Yhden kunnan vastauksessa mainittiin eAMS:n käyttöönotto asianhallinnan perustana ja sen kytkeminen muihin toimintoihin. Yhdessä vastauksessa kerrottiin kunnassa kehitettävän organisaation sähköistä arkistointia, asian- ja asiakirjan hallintaa. Yksi kunta kertoi, että heillä kehitetään levyjärjestelmän duplikointia palveluna (tiedon varmistus fyysisesti eri paikkaan).

Sepa (Single Euro Payments area) mainittiin yhdessä vastauksessa. Tämä tarkoittaa toimenpiteitä joita vaaditaan organisaatioiden valmistautuessa yhteiseen euromaksualueeseen. Sepan tavoite on tehostaa maksuliikennettä euroalueella. Sepaan siirtyminen on tarkoittanut käytännössä IBAN-tilinumeron ja pankin BIC-koodin käyttöönottoa sekä uuden tilisiirtostandardin käyttöönottoa järjestelmissä. IBAN ja BIC ovat olleet pakollisia standardeja tilisiirtolomakkeilla 1.7.2010 lähtien. Suoraveloituksen osalta Suomessa jatketaan kansallisten tilinumeroiden käyttöä, siitä huolimatta että IBAN-tilinumerot tulivat pakollisiksi tilisiirroissa vuoden 2011 alusta alkaen. Merkittävä huomio onkin se, että Sepa mainittiin vain yhdessä vastauksessa, vaikka muutosvelvoite koski kaikkia kuntia ja kuntayhtymiä. Sepaan liittyvä siirtymävaihe on sujunut kunnissa ilmeisesti hyvin ainakin tietohallinnon näkökulmasta, koska niin harva vastaaja nosti asian esille. Kaksi kuntaa mainitsi että heillä on vireillä sähköisen laskutuksen käyttöönotto. Lisäksi yhdessä kunnassa oli meneillään yhteistoimintaportaalin rakentaminen kunnan sosiaali- ja terveystalouden alihankintaverkostolle.

17.1.2 Hankkeet, palveluiden kehittäminen ja terveydenhuolto

Kansallisista ohjelmista ja hankkeista mainittiin Paras-hanke ja Sitran käynnistämät toimenpiteet kuntien yhteisen palvelukeskuksen perustamiseksi, jonka nimeksi on myöhemmin tullut Kuntien Tiera Oy.

Yhdessä vastauksessa mainittiin tärkeäksi lähitulevaisuuden hankkeeksi seudullisen it-tuottajaorganisaation rakentaminen ja toisessa tietohallinnon ja palvelutuottajan roolien määrittäminen. Alkamassa oli myös tietojohtamisen hanke. Eräässä kunnassa ratkottiin hankesalkun hallinnointiin, omistajuuteen ja rahoitukseen liittyviä kysymyksiä. Yhdessä vastauksesta mainittiin "kansallinen arkisto", mutta ei tarkennettu tarkoitetaanko sillä kansallista terveydenhuollon Kanta-arkistoa vai yleisemmin arkistotoimen kehittämistä kansallisten ohjeiden mukaisesti. Vastauksissa mainittiin myös pääkaupunkiseudun yhteiset isot hankkeet, mm. palvelukartan laajentaminen koko pääkaupunkiseutua koskevaksi.

Tunnistusratkaisujen kehittäminen mainittiin kolmessa vastauksessa. Vastauksissa mainittiin toimenpiteitä tunnistuksen kehittämiseksi: Identiteetin hallinta

(IDM, Identity management), kertakirjautumisen kehittäminen ja kaupunkiseututasoisen sähköisen tunnistautumispalvelun hankinta työntekijöille.

Yksi kaupunki mainitsi ryhtyvänsä soveltamaan Aspa-konseptia ja ryhtyvänsä kehittämään siihen tarvittavia CRM- ja sähköisen asiointialustan toimintoja. Yhteensä sähköisen asiointin kehittäminen eri muodoissa mainittiin seitsemässä avoimessa vastauksessa. Näissä kunnissa oli alkamassa mm. seuraavia toimenpiteitä asiointin kehittämiseksi: asiointialustan ja työpöytäratkaisun kehittäminen, prosessien, lomakkeiden ja hakemusten kehittäminen, sähköisen palvelusetelin käyttöönotto, verkkoneuvonta ja resurssien varaaminen. Paikkatietojen hyödyntämisen lisääminen palveluprosesseissa sai kolme mainintaa.

Terveydenhuoltoon liittyen kuntavastaaajista viisi mainitsi Kanta-arkistoon liittymisen (yksi mainitsi erikseen eArkistoon liittymisen), yksi potilastietojärjestelmän uusimisen ja yksi terveystietojärjestelmän kehittämisen. Yksi kunta mainitsi terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden tietojärjestelmien yhteistoiminnallisuuden lisäämisen ja kaksi kuntaa eReseptiin liittymisen. Lapin sairaanhoitopiirissä toteutettava Uula-projekti (Uudet palvelu- ja toimintamallit Lapissa) mainittiin yhdessä vastauksessa.

17.2 Kuntayhtymät

17.2.1 Hallinnon, asiakirjahallinnon, tietojärjestelmien ja infrastruktuurin kehittäminen

Henkilöstöhallinnon sähköistämiseen ja käyttäjien hallintaan liittyviä hankkeita oli meneillään neljässä kuntayhtymässä. Yhdessä kuntayhtymässä oli meneillään ja toisessa alkamassa tietoliikenneyhteyksien kilpailuttaminen ja/tai ulkoistaminen. Kuudessa kuntayhtymäorganisaatiossa oli ajankohtaista uusien tietojärjestelmien, työasemien laajempi uusiminen, kehittäminen tai muu iso hankinta, kuten palvelinvirtualisointi, videoneuvottelulaitteiston hankkiminen, tietojärjestelmähankinta- ja käyttöönottoja. Yhdessä kuntayhtymässä oli meneillään uuden kuntayhtymän perustamiseen ja toisessa kuntayhtymän alasajoon liittyviä toimenpiteitä.

Tietovarastointia ja tiedolla johtamista kehitettiin kahdessa kuntayhtymässä (tiedolla johtaminen, raportointi, tietojärjestelmien integraatio ja tietojen laadun parantaminen). Taloushallinnon osalta yksi kuntayhtymä mainitsi Sepa:an liittymisen aiheuttamat toimenpiteet ja yksi taloushallinnon sähköistämiseen ja osatolaskuihin liittyvien toimintojen kehittämisen.

17.2.2 Hankkeet ja palveluiden kehittäminen

Asiakasjärjestelmien, palveluiden ja sähköisen asiointin sekä asiakaspalveluinfrastruktuurin rakentaminen ja käyttöönotto mainittiin kolmessa vastauksessa. Kansallisista hankkeista yksi kuntayhtymä mainitsi SADe-ohjelmassa toteutettavan oppilaitospilotin. Yhdessä kuntayhtymässä oli meneillään tai alkamassa toimenpiteitä, jotka liittyvät ValtIT:n tietoturvaohjeisiin ja yhtenäisyyteen, tietoturva-asetukseen ja -luokitukseen, yhteisiin tietovarantoihin ja tiedon varastointiin liittyviin ohjeisiin. Yhdessä kuntayhtymässä oli meneillään virtualisointihanke.

17.2.3 Terveydenhuolto ja oppilaitoksiin ja opetukseen liittyvät hankkeet

Terveydenhuollon osalta suuret kansalliset hankkeet (eResepti, eArkisto, eKatse-lu ja eKertomus) ja kansalliseen terveystietokantaan KanTa:an valmistautuminen mainittiin useassa vastauksessa. Lisäksi kommentoitiin lukuisia kertoja yhteensovittamiseen liittyviä kehittämistoimenpiteitä osana näitä kansallisia terveydenhuollon suuria hankkeita. Organisaatioissa oli meneillään potilastietojärjestelmäkehitystä, uudistamista ja käyttöönottoa. Lisäksi kuntayhtymissä kehitetään johdon raportointia, uudistetaan terveydenhuollon tuotannonohjausjärjestelmää, toteutetaan hankintaprosesseja, valmistellaan äitiyshuollon tietojärjestelmän käyttöönottoa, uudistettiin materiaalijärjestelmiä ja käytön laajennusta.

Yksi kuntayhtymä kertoi sähköistävänsä potilaskertomustietoa kuvien ja biosignaalien osalta. Kuntayhtymissä oli toteutettavana myös hankkeita mobiilikotihoidon kehittämiseksi ja virtualisointihankkeita. Meneillään oli kaksi hanketta, jossa yhdistetään maakunnan eri järjestelmätoimittajien (potilas)tietojärjestelmiä yhdeksi potilasrekisteriksi ja potilastietojärjestelmäksi. Perusteilla oli myös uusi yhteinen liikelaitos perusterveydenhuoltoon ja vanhusten laitoshoidon.

Yhdessä kuntayhtymässä oli alkamassa opiskelijatyöasemien työasemavirtuaalisointi (2011–2012) ja toisessa suunniteltiin uuden teknisen oppimisympäristön käyttöönottoa. Teknisellä oppimisympäristöllä tarkoitettiin aktiivitulujen ja muiden teknisten apuvälineiden ja av-välineiden hyödyntämistä opiskelutiloissa ja verkko-oppimisen kehittämistä. Eräässä organisaatiossa uudistettiin koko korkeakoulukonsernin tietohallintoa, jonka osana mm. luodaan yhteinen tietohallintopalvelualue, sisältäen verkkojen, AD:n ja palveluiden yhdistämistä.

18 Palautetta (kysymys 24)

Kyselylomakkeen lopussa oli mahdollisuus jättää kommentteja tai täsmentää aiempia vastauksia. Tässä kohtaa oli myös mahdollisuus kertoa näkemyksensä, mihin suuntaan tietohallintoa pitäisi kehittää ja/tai mitkä ovat tietohallinnon näkökulmasta tärkeimpiä käytänteitä tai palveluita, joita pitäisi kunnissa, kuntayhtymissä tai kansallisesti edistää. Palautteissa oli sekä tarkennuksia aiempiin vastauksiin, että näkemyksiä tietohallinnon kehittämisestä. Tarkennukset aiemmin käsitellyjä kysymyksiä koskien on huomioitu ao. kysymyksen kohdalla.

18.1 Yhteistyötä ja johtajuutta

Merkittävin yhteinen nimittäjä kuntien ja kuntayhtymien antamissa palautteissa oli näkemys siitä, että kehittämiseen tarvitaan ja halutaan yhteistyötä ja tälle myös odotetaan tukea eri tavoin. Tietohallinnon kehittämistä toivotaan tuettavan niin suurien kansallisten hankkeiden koordinoinnissa, tietojärjestelmähankkeissa kuin suositusten ja ohjeiden muodossa. "Kansalliselta tasolta" toivottiin johtajuutta sen suhteen, että tietohallintoa voitaisiin johtaa päämäärätietoisesti suuntaan, joka on laajalti hyväksytty eri puolilla yhteiskuntaa. Esimerkkeinä mainittiin sähköisen asiointin yhteisten komponenttien tekeminen ja integraatiotratkaisut, kokonaisarkkitehtuurit, palvelutoiminnan ja IT-kehittämisen yhdistäminen ja tarvittavan osaamisen vahvistaminen. Usea vastaaja kaipasi nykyistä vahvempaa kuntien, Kuntaliiton ja kuntayhtymien yhteistyötä isojen tietojärjestelmien uudistamisessa, hankinnoissa ja järjestelmien yhteensopivuuden takaamisessa.

Vastauksissa toivottiin myös seudullisen yhteistyön vahvistumista. Sen toivottiin lisääntyvän erityisesti yhteisten tietotekniikkayksiköiden muodossa. Näiden halutaan hyödyntää sekä seudullista että valtakunnallista osaamista ja it-palveluita, kuten KL-Kuntahankinnat Oy:n tai Hanselin palveluita. Yhteistyötä perättiin myös taloudellisista syistä ja nähtiin että kuntien pitäisi kehittää ja tuottaa ICT -palveluja keskitetympin, jotta käytettävissä olevat rahat riittävät toiminnan ylläpitämisen lisäksi kehittämiseen. Vastaajat kaipasivat lisää myös hankintayhteistyötä tietohallinnon alueella.

Avoimissa vastauksissa näkyi hämmennys siitä, että valtakunnallisella tasolla on paljon toimijoita jotka toimivat osin samalla tehtäväkentällä, jolloin organisaatioiden on vaikea päättää mihin lähdetään mukaan. Tällaisessa yhteydessä viitattiin usein Sitran KPK ICT:n (nyt Kuntien Tiera Oy) perustamiseen. Toimija on kuntakentällä uusi ja sen rooli suhteessa aiempiin toimijoihin on selvästi aiheuttanut kuntakentällä epävarmuutta.

Palautteissa esitettiin, että tietohallintoa pitäisi kehittää nykyistä selvemmin sähköisen asiointin lähtökohdista käsin. Tämän kehityksen jarruksi nähtiin julki-

sen sektorin keskittyneet markkinat, jotka ohjaavat kehitystä. Kehittämisen keskiössä tulisi olla asiakas ja/tai kuntalainen ja palveluprosessin hoitaminen mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti. Nyt vastausten mukaan tietohallintoa ohjataan vielä organisaatiokeskeisesti. Vastauksissa kaivattiin sitä, että nykyistä enemmän tuettaisiin toiminnan kehittämistä sopimalla ja toimimalla yhteisesti, jotta siilomaiset toimintatavat heikkenisivät samalla kun prosessien hallinta ja kokonaisarkkitehtuurien hyödyntäminen vahvistuisivat.

18.2 "Toimiva ICT on huomaamatonta, se säästää työaika sekä hermoja ja on jopa rekrytointitekijä"

Yllä oleva otsikko on sitaatti palautteesta, joka koskee tietohallinnon kehittämistä ja asemaa organisaatioissa. Vastaajat tuntuivat itse arvostavan omaa työtään ja pitävän sitä tärkeänä, mutta moni vastaaja koki, että tietohallinnon mahdollisuuksia osana koko organisaation johtamista ei osata hyödyntää riittävästi ja kytkeä osaksi kehittämisen kokonaisuutta. Yleensä ottaen tietohallinnon osaamista ja johdon asiantuntemusta tietohallinnosta halutaan lisätä. Eräässä vastauksessa ongelmaa kuvattiin niin, että nyt organisaation johto ei tiedä mitä tietohallinto tarkoittaa, millaista osaamista tietohallinnossa tarvitaan ja toisaalta millaiset tietohallintoon vaikuttavat päätökset kuuluvat paremminkin yleisjohdon vastuulle. Toisin sanoen vastuunjako "yleisjohdon" ja tietohallinnon välillä tuntui kaipaavan selkiyttämistä. Myös tietohallinto ja IT-palvelutuotanto nähtiin erillisinä tehtäväkokonaisuuksina, joiden erilainen osaamistarve tulisi tunnistaa ja eriyttää nykyistä paremmin.

Yhdessä vastauksessa kritisoitiin sitä, että valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset ovat puutteellisia. Tällä tarkoitettaneen lähinnä JHS-suosituksia ja muita kansallisia ohjeita, kuten VAHTI-ohjeita. Kuntaorganisaatioissa on selvää tarvetta paremmille, sisällöltään laajemman ja helposti sovellettavien ohjeille ja suosituksille. Standardien ja auditoinnin nykyistä parempaa hyödyntämistä perättiin parissa vastauksessa. Terveystietotekniikan kehittämistä koskien oli pari erillistä kommenttia. Niissä terveydenhuollon tietohallinnon kehittämistä arvosteltiin tempoilevaksi (kantapalvelut, kehittämisprojektit) ja toivottiin että potilasasiakirjat saataisiin kansalliseen arkistoon. Jotkut vastaajat kaipasivat myös yhteisiä ohjelmistoja, konesaleja ja kunnille ja kuntayhtymille soveltuvia avoimen lähdekoodin ohjelmistoja.

19 Johtopäätökset ja suositukset

Kuntien ja kuntayhtymien tietohallinnon ammattilaisilta löytyy yhteistyöhalukkuutta kehittää tietohallintoa ja tietoyhteiskuntaa yhdessä muiden kuntien, valtion ja yritysten kanssa. Vaikka yhteistyön edut tiedetään, vastauksista heijastuu myös hämmennys siitä, mitä käytännössä tulisi tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi. Meneillään on laajoja kansallisia kehittämishankkeita ja myös lainsäädäntö on monella tapaa murroksessa. Vastausten perusteella moni kuntaorganisaatio seuraa nyt tilannetta ja odottaa selkeitä viestejä siitä, mihin toimenpiteisiin heidän odotetaan ryhtyvän.

Kunnan tai kuntayhtymän tietohallinto joutuu kantamaan vastuun organisaation päivittäisen työ sujuvuudesta. Toisaalta tietohallinnolta odotetaan näkemystä siitä, mihin suuntaan tietohallintoa ja sähköisiä palveluita tulisi kehittää niin organisaation sisällä, kuin osana koko julkista hallintoa ja tietoyhteiskuntaa. Kuntien tiukka talouskuri takaa sen, että resursseja epävarmoille kokeiluille ei ole. Kehittämispansoksista odotetaan hyötyjä, jotka voidaan mitata euroissa ja mahdollisimman nopeasti.

Tästä kertoo esimerkiksi kysymyksen 13 vastaukset, joista näki että kehittämisresurssit osoitetaan lähinnä sellaisten mahdollisimman riskittömien palveluiden sähköistämiseen, jotka tuovat nopeasti säästöjä esim. volyymietujen myötä. Tällaisia ovat esimerkiksi vastauksissa mainitut ilmoittautumisiin ja ajanvaraukseen liittyvät palvelut ja automatisoinnit. Näiden prosessien sähköistämiseen liittyvät varsinaiset innovaatiot on tehty jo vuosia sitten ja niiden käytöstä on saatu kokemusta pitkään monelta eri toimialalta. Näissä hankkeissa on kyse lähinnä implementoinnista ja organisaation toimintaprosessien uudistamisesta. Hankkeiden riskit ovat pieniä, odotettavissa olevat hyödyt konkreettisia ja suurin työ liittyy operatiivisten järjestelmien integraatioista ja toimintaprosessien muuttamisesta. Aitoja innovaatioita näihin hankkeisiin liittyy harvoin.

Vastauksista näkyi hämmennys siitä, kuinka kuntien tulisi suhtautua erilaisiin suuriin kansallisiin kehittämishankkeisiin ja ohjelmiin. Kyselyssä mainittiin ainakin SADe-ohjelma, Kanta-hanke (sisältäen mm. eArkisto ja eResepti -toimenpiteet), Sitran KPK ICT (myöhemmin Kuntien Tiera Oy), Parolainsäädännön aiheuttamat muospaineet. Kansallista ohjausta selvästi haluttiin ja kehityssuuntaa pidettiin periaatteessa oikeana, mutta samalla ei oikein tiedetty, onko parempi odottaa näiden ohjelmien ja toimijoiden tuottamia tuloksia vai lähteä heti alkuvaiheessa mukaan. Joidenkin osalta (esim. Kanta-hanke) vastaajaorganisaatioissa oli ryhdytty toimenpiteisiin.

19.1 Suurilla kaupungeilla on tärkeä rooli kuntien palveluinnovaatioiden kehittämisessä

Julkisessa hallinnossa kehitettävien sähköisten palveluinnovaatioiden osalta suurten kaupunkien edelläkävijän rooli on tärkeä. Suurilla kaupungeilla on paitsi resursseja ja osaamista, myös laaja palveluvalikoima ja suurimmat asiakasvolyymit, jolloin niillä on sekä asiakasmassaa että tarvetta uusille innovaatioille. Suuret kaupungit tuottavat palveluita paitsi omille kuntalaisilleen, usein myös naapurikunnille ja jopa koko maahan, jolloin myös verkko- ja etäasiointia halutaan kehittää. Kunnissa on paljon palveluita, jotka eivät kunta tai valtorajoista piittaa. Näistä hyvä esimerkki on muuttamiseen ja vuokra-asuntojen hakemiseen liittyvät palvelut, joita voidaan hakea vaikka ei olisi vielä kuntalainenkaan. Suuret volyymit voivat tuottaa suuria säästöjä, jos palveluprosessia onnistutaan aidosti tehostamaan.

Kunnat yleensä jakavat mielellään omaa osaamistaan ja innovaatioitaan muiden käyttöön, mutta laajamittaiseen markkinointiin on harvoin resursseja. Myös hankintalainsäädäntö ja tiukat sopimusehdot voivat olla esteitä tai ainakin hidas- teita tulosten jakamiselle muiden kanssa. Kansallisissa julkisin varoin rahoite- tuissa hankkeissa yleensä vaaditaan, että kaikki tulokset ovat avoimesti hyö- dynnettävissä. Näissä hankkeissa tulokset on yleensä kuvattu siten, että muut voivat hyödyntää niitä omassa kehittämisessään. Myös hankkeissa mukana ole- vien kaupallisten toimijoiden täytyy sitoutua noudattamaan näitä periaatteita. Tästä esimerkkinä on Pohjois-Suomessa toteutettu Aspa-hanke (Asiakaspalvelu- keskus), jossa olivat mukana Oulu, Rovaniemi ja Kuusamo. Nyt Aspa-mallia so- velletaan sähköisen asiakaspalvelun kehittämisessä useissa kunnissa ympäri Suomen. Samanlaisia sopimuksia on tehty myös esimerkiksi Kuntaliiton, Kun- talIT:n, useiden kuntien ja yritysten yhteisesti toteuttamassa KRYSP- hankkeessa, jossa tuotetaan yhteisiä määrityksiä, joiden avulla viranomaiset (kunnissa, kuntayhtymissä, valtiolla) voivat yhdenmukaisesti tuottaa tietovarant- toja ja tietopalveluita.

19.2 Tuloksia

Tietohallinto asettuu monen eri toimialan risteyskohtaan, mikä asettaa kasvavia vaatimuksia tietohallinnossa työskentelevien laajalle osaamis pohjalle. Tarve koulutukselle ja osaamisen vahvistamiselle tietohallinnossa tulee lisääntymään. Tiedon merkitys organisaatioiden johtamisessa kasvaa ja tieto tulee olla entistä nopeammin johdon ja asiantuntijoiden käytettävissä, mikäli palvelutehokkuuden toivotaan samalla kasvavan. Asiakaspalvelussa työntekijöiden vastuu kasvaa ja toimenkuvat laajenevat, jolloin heillä tulee olla nopeasti, oikeassa muodossa ja riittävässä laajuudessa käytettävissään tarvitsemansa tieto päätöksenteon ja asiakaspalvelun pohjaksi. Myös tässä kohtaa tietohallinnon osaaminen on tärkeää, jotta tarvittava tieto on oikeiden ihmisten käytettävissä oikeaan aikaan, mutta samalla huolehtien siitä ettei tietoa myöskään luovuteta niiden käyttöön joille se ei kuulu.

Julkisen hallinnon järjestämiin palveluihin liittyy paljon arkaluontoisen tiedon kä- sittelyä, jolloin tietosuojasta täytyy huolehtia lainsäädännön vaatimusten ja hy- vän tiedonhallinnan tapojen mukaisesti. Tieto on myös kasvava kustannustekijä, eikä sitä kannata varastoida ja ylläpitää järjestelmissä, jos sitä ei enää tarvita

eikä lainsäädäntö sitä velvoita säilyttämään. Tieto on siis myös hävitettävä oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Koko tiedon elinkaari tulisi hallita, minkä vuoksi tietohallinnon ja arkistotoimen yhteistyö on yhä tärkeämpää. Arkistotoimi ja asiakirjahallinnossa sähköinen asiankäsittely lisää painetta kehittää myös sähköistä asiakirjahallintaa. Osaamista ja resursseja tällä alueella tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa lisää sekä kunnissa että valtakunnan tasolla, jotta kehittäminen olisi hallittua. Myös paperittomia kokouskäytäntöjä otetaan käyttöön varsinkin peruskunnissa.

Eduskunnan hyväksymän tietohallintolain astuessa voimaan JHS-suositusten merkitys kasvaa ja niiden hyödyntäminen ja kehittäminen tulevat entistä tärkeämmiksi. JH-suositusjärjestelmän tulisi kyetä vastaamaan entistä paremmin ja nopeammin niihin haasteisiin, joita kuntien tietohallinnon arjessa ratkotaan. Joudutaan myös pohtimaan, tulisiko suositusten piiriin ottaa mukaan uusia aiheita. Yksi trendi, johon liittyen saattaa tulla suositustarpeita, on tietojohdantamiseen ja tiedon avaamiseen liittyvien käytäntöjen ohjeistaminen. Monia muitakin vastaavia aiheita on varmasti löydettävissä.

Tämän kyselyn perusteella kuva kuntaorganisaatioiden tavasta hyödyntää sosiaalista mediaa on varsin suppea ja se voidaan lähestulkoon tiivistää tuotteeseen Facebook. Kuitenkin tulee muistaa kyselyn kohderyhmä ja todeta että jos samat kysymykset olisi osoitettu kuntien viestintävastaaville, vastaukset olisivat luultavasti olleet erilaisia. Sosiaalisen median käyttöönotto ei vaadi tietojärjestelmäinvestointeja, laitehankintoja tai erityisosaamista, jolloin sosiaalisen median kanavia saatetaan ottaa käyttöön itsenäisesti ilman tietohallinnon apua. Näin ollen kuntien eri toimialat ja laitokset, kuten koulut ja oppilaitokset, kirjastot, nuorisotalot, teatterit, kulttuurilaitokset ja muut kuntien omistamat tai ylläpitämät laitokset voivat käyttää sosiaalista mediaa ilman että tietohallinto on siitä tietoinen. Sosiaalisen median merkitys kasvaa koko ajan, mutta jos koko viestinnän kokonaisuutta katsotaan, ainakaan vielä sen rooli ei ole kovin merkittävä. Kunnan tai kuntayhtymän omat verkkosivut tai yhteinen portaali ovat edelleen tärkein sähköinen viestintäkanava kuntalaisten suuntaan.

Avoimen lähdekoodin käyttö lisääntyy, mutta koskien eniten palvelin- ja järjestelmäpuolelta. Toimisto- ja muiden sovellusohjelmien sekä työasemien käyttöjärjestelmien osalta avoimen lähdekoodin käyttö on vähäisempää, koulujen opeuskäyttöä lukuun ottamatta. Kunnille syntyy avoimen lähdekoodin ohjelmien käytöstä säästöjä lisenssimaksuista, mutta niiden käyttöönoton yhteydessä syntyy kustannuksia mm. käyttäjien koulutuksesta ja tuen järjestämisestä. Suurimpia hyötyjä voitaisiin saavuttaa toteuttamalla kunnille toteutettavia tietojärjestelmiä avoimella lähdekoodilla ja edistämällä niiden käyttöönottoa muissa kunnissa.

19.3 Tuottavuus

Tietoyhteiskunnan ja teknologian tarjoamat keinot nousevat aina esille kun keskustellaan tuottavuuden lisäämisestä. Ikääntyvän yhteiskunnan suuri kysymys on, kuinka yhteiskunnan työt saadaan hoidettua, kun tekeviä käsiä on yhä vähemmän, ikääntyvät kuntalaiset tarvitsevat lisää palveluita ja elävät pitempään. Jos palveluita ei haluta karsia eikä veroja nostaa, täytyy palvelut tuottaa nykyistä tehokkaammin. Vaikka teknologia ja sähköiset palvelut ovat kehittyneet, tavoitellaan niiden avulla yhä samoja hyötyjä kuin jo vuosikymmeniä sitten. Tek-

nologiaa hyödyntämällä työ halutaan tehdä helpommin, kevyemmin, nopeammin ja edullisemmin.

Kuntien palvelut tuotetaan verovaroin jolloin on pyrittävä siihen, että yhteiset resurssit käytetään tehokkaasti ja koko yhteiskuntaa hyödyttävällä tavalla. Ihmisten tekemää työtä ei kannata sellaisenaan siirtää tietojärjestelmien tehtäväksi, vaan työtä automatisoitaessa saadaan suurimmat tehostamishyödyt kehittämällä sekä toimintaprosesseja että tietojärjestelmiä. Lisäksi yhteiskunnan tarpeet muuttuvat yhä nopeammalla tempolla, samalla kun teknologia ja myös ihmisten ymmärrys ja osaaminen kehittyvät. Tietoyhteiskunnan ammattilaisilla onkin syytä päivittää ja laajentaa omaa osaamistaan jatkuvasti.

Tietoyhteiskunnan nopea kehitys ja vaatimukset tiedon yhteentoimivuudelle on johtanut siihen, että yhteistyö on suorastaan edellytys tietoyhteiskunnassa. Periaate siitä, ettei tehdä samoja asioita moneen kertaan ja että hyödynnetään tietoa sieltä käsin missä se tuotetaan tai sijaitsee, on varmasti helposti laajalti hyväksyttävissä. Haaste on, kuinka tämä toteutetaan käytännössä. Teknologiaa on hyödynnetty jo niin pitkään, että käytössä on lukuisia eriytyneitä, eri-ikäisiä tietojärjestelmiä, joiden liittäminen toisiin järjestelmiin ei käy käden käänteessä. Rajapinnat, standardit, tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja yhteiset toimintaperiaatteet ovat jo nousseet tärkeiksi kysymyksiksi, ellei välttämättömyydeksi jotta tietoyhteiskunnan mahdollistamat hyödyt todella saadaan muutettua lihaksi.

Yllä mainitut haasteet ovat vain osa sitä toimintakenttää, jonka parissa Kuntaliitossa työskennellään. Tällä hetkellä ajankohtaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi kansallisen tietopolitiikan periaatteiden miettiminen, hanketoiminnan tehostaminen, yhteiskunnan perustietovarantojen käyttö, tiedon avaaminen avoimesti mutta hallitusti, palveluiden kehittäminen monikanavaisesti, kuntalaisten osallistumisen helpottaminen, sosiaalisen median hyödyntäminen, semanttisten verkkoratkaisujen kehittäminen, koulujen teknologian hyödyntäminen, terveydenhuollon ja sosiaalialan sähköisten tietojärjestelmien kehittäminen, sähköisen asiakirjahallinnon haasteet ja monet muut.

Kunnilla ja Kuntaliitolla on keskeinen rooli tulevaisuuden yhteiskunnan kehittämisessä. Kunnat ovat avainasemassa siksi, että monet hienot periaatteet ja toimintalinjaukset kohtaavat ensi kertaa käytännön silloin, kun kunta toteuttaa ne päivittäisessä työssään. Kuntaliiton arkipäivän haaste tässä kohtaa on yhtä aikaa kuunnella kuntia ja samalla välittää kuntiin tietoa siitä, mitä yhteisesti eri areenoilla tehdään ja päätetään.