



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta

AKRR'05: Elinehtona ihmiskeskainen EU- tietoyhteiskunta

Julkiset palvelut tietoyhteiskunnassa

TKK 16.6.2005

Katrina Harjuhahto-Madetoja
ohjelmajohtaja, tietoyhteiskuntaohjelma
valtioneuvoston kanslia
tietoyhteiskuntaneuvoston pääsihteeri



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta

Julkiset palvelut tietoyhteiskunnassa?

Sähköiset palvelut (verkko, mobiili, digi-tv, läsnä-äly)
(Sähköinen) yhteispalvelu
Puhelinpalvelut
Perinteiset palvelut

Kaikki kuuluvat
tietoyhteiskuntaan

Laajakaistan merkitys - palvelutuotanto ja palvelujen käyttö
etäopetus, etäterveydenhuolto jne.

Julkishallinnon avoimuus

Kansalaisten osallistuminen

Vastaaminen ikääntymisen ja alueellisen eriarvoistumisen haasteisiin

Ajasta ja paikasta riippumattomuus

Työnjako (esim. KELA ja MediNeuvo)

Tuottavuuden ja tehokkuuden lisääminen TIVIä hyödyntämällä



Tarja Heinonen:
Miten Suomen tuottavuuden nousua saataisiin nopeutettua.

Jari Järvinen:
Hyvinvointipalveluiden rahoittaminen ja tuottaminen.

Pasi Sorjonen:
Mitä ovat keskeiset julkiset palvelut ja miten ne voidaan tuottaa tehokkaimmin. Kuinka kunnat saadaan hillitsemään menojensa kasvua.

Raija Volk:
Julkisen sektorin palvelut ja palveluiden avautuminen ulkomaiselle kilpailulle.

TALOUSUUTIS 30.12.07



Optimiväestöpohja palvelukohtaisesti (erityisesti soster ja opetus)
Kuntarakenne – liitokset vai yhteistyö?
Menojen kasvu > tulojen kasvu ⇒ tuottavuutta saatava lisää

KUNTA- JA PALVELURAKENNEUUDISTUS



Ikäihmiset ovat internetin täsmäkäyttäjää

Varttuisten tarpeet huomioon ottaville koulutukselle on kova kysyntä

Anna-Riitta Siippola

Varttuisten monimutkaiset käyttö- ja tekniset ongelmat lisäävät kysyntää koulutukselle, kun yhä useampi palvelu siirretään verkkoon.

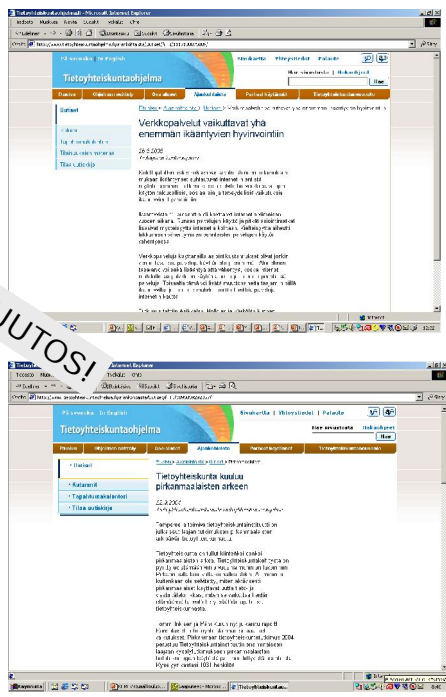
Nettipalveluista odotetaan olevan helposti saatavilla, kun liikuntaväestön osuus kasvaa. Varttuisten tarpeet huomioon ottaville internet-koulutukselle on kova kysyntä.

Nettipalveluista odotetaan olevan helposti saatavilla, kun liikuntaväestön osuus kasvaa. Varttuisten tarpeet huomioon ottaville internet-koulutukselle on kova kysyntä.

Nettipalveluista odotetaan olevan helposti saatavilla, kun liikuntaväestön osuus kasvaa. Varttuisten tarpeet huomioon ottaville internet-koulutukselle on kova kysyntä.

Nettipalveluista odotetaan olevan helposti saatavilla, kun liikuntaväestön osuus kasvaa. Varttuisten tarpeet huomioon ottaville internet-koulutukselle on kova kysyntä.

ASENNEMUUTOS!



Hallituksen politiikkaohjelmat Tietoyhteiskunta

Vauhti kiihtymässä

Hidasteina mm. taloudellinen tilanne, osaamistason vaihtelut, sähköinen tunnistaminen, tietoturvakysymykset, standardien puute, valmiiden toimintamallien puute, hajautettu julkinen päätöksenteko, sektoriajattelu

Laajakaistayhteyksien merkitys

Esimerkkejä:

- TYVI -palvelu ja muut yrityspalvelut
- SM-Online -hanke
- JUPA -hanke
- KELAn, verottajan ja työhallinnon palveluiden sähköistyminen
- soster ja koulutus
- palkka.fi
- jne. jne.

Älkäämme unohtako mobiili- ja call center -palveluita!



Julkiset palvelut siirtyvät verkkoon

Vuoteen 2005 mennessä kaikki julkiset palvelut siirretään verkkoon. Tämä on osa hallituksen politiikkaohjelmia, jotka tavoittelevat julkisten palveluiden siirtämistä verkkoon. Tämä on osa hallituksen politiikkaohjelmia, jotka tavoittelevat julkisten palveluiden siirtämistä verkkoon.

Lähde: Tietokone 5/2005



Sähköisten asiointipalveluiden kehittyneisyysaste – Suomi jaetulla kolmannella sijalla (6.4.2005)

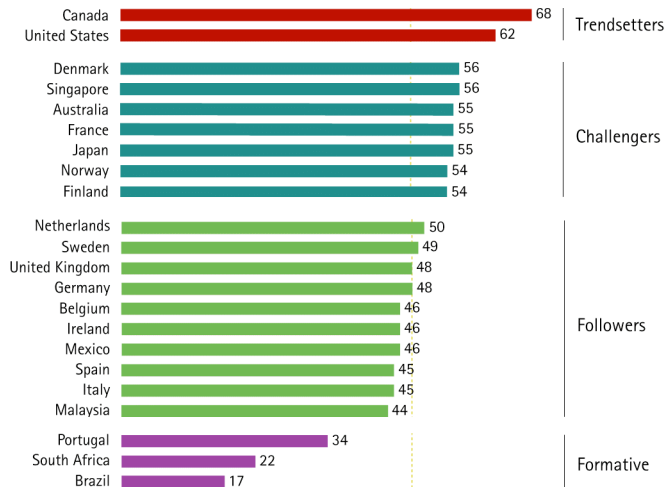
Keskiarvo = 48 prosenttia

Kanada on maailman johtava maa sähköisen asiointipalveluiden kehittyneisyysastetta verrattaessa, USA tulee seuraavana.

Suomi on jaetulla kolmannella sijalla

Suomessa 96 % selvitetystä palveluista verkossa

”The basic conditions for future leadership in service delivery in Finland are in excellent shape.”



Lähde: Accenture



KOMMENTTEJA

Yleisiin havaintoihin on helppo yhtyä

- rakenteiden, toimintamallien - ja palveluiden - uudistamisen tarve
- poikkihallinnollisuuden ja yhteistyön lisääminen
- sähköinen asiointi integroituna osana palvelutuotantoa
- eri jakelukanavien hallinta - ”oikea kanava oikeaan paikkaan”
- asiakaslähtöisyyden merkitys ja siinä ilmenevät puutteet
- pirstaloitunut palvelutuotanto
- kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien merkitys
- kansalaisten valmiudet käyttää vs. hallinnon valmiudet toteuttaa
- mittaamisen tarve ja merkitys
- investointien suunnittelun ja hyötyjen arvioinnin puutteet ja ongelmat
- tuottavuus- ja kustannustehokkuusnäkökulmat

Vrt. tietoyhteiskuntaohjelman prioriteetit ja uusi HSA 2005 -versio

Maiden väliset erot kaventuneet, kun arvioidaan teknistä kehitystä ja sähköisiä palveluita => tietoyhteiskunnan uusi vaihe
Ei eGovernment, vaan Government



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta

Julkishallinnon
tietohallinto

Vuonna 2003 päätettiin panostaa
julkiseen T&K-rahoitukseen
lisää 200 miljoonaa € kuluvan
hallituskauden aikana

MINISTERIRYHMÄN KOKOUS 1.9.2004

TIETOYHTEISKUNTAOHJELMAN TAVOITTEISTA JOHDETUT
YLEISPRIORITEETIT (taustalla mm. kevään 2004 ministeriökierros)

Horizontaalinen ja vertikaalinen yhteistyö

Palvelutuotannon kehittäminen (ICT:n avulla)

Koulutus ja tietoyhteiskuntaosaaminen

Tietoliikenneyhteydet

Lainsäädäntö ja toimintaympäristö



Mihin katosivat
sähköiset palvelut?



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta

SÄHKÖISTYVÄN TIETOYHTEISKUNNAN MAHDOLLISUUKSIA

Sähköinen hankintatoimi

Sähköinen taloushallinto ja laskutus

Sähköinen henkilöstö- ym. hallinto (asianhallinta, matkanhallinta,
matkalaskut, rekrytointi jne.)

Sähköiset (virtuaaliset) palvelukeskukset

Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut

Koulutuspalvelut

Mobiilipalvelut

Läsnä-äly, esim. älykodit

Olemassa olevan informaation hyödyntäminen
mm. perusrekisterit, toiminnan suunnittelu ja ohjaus

Itsepalvelun lisääminen ⇨ sähköiset (asiakas)palvelut

Tekniikka hoitakoon
rutiiniasiat



SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITYS JULKISHALLINNOSSA

Julkishallinto ei voi tarjota palveluja vain verkossa

Pankit ovat rahoittaneet verkkopalveluja purkamalla konttoriverkostoa ja vähentämällä henkilöstöä

Esim. terveydenhuollossa TT-investoinnit n. 2 % (vrt. Nordea)

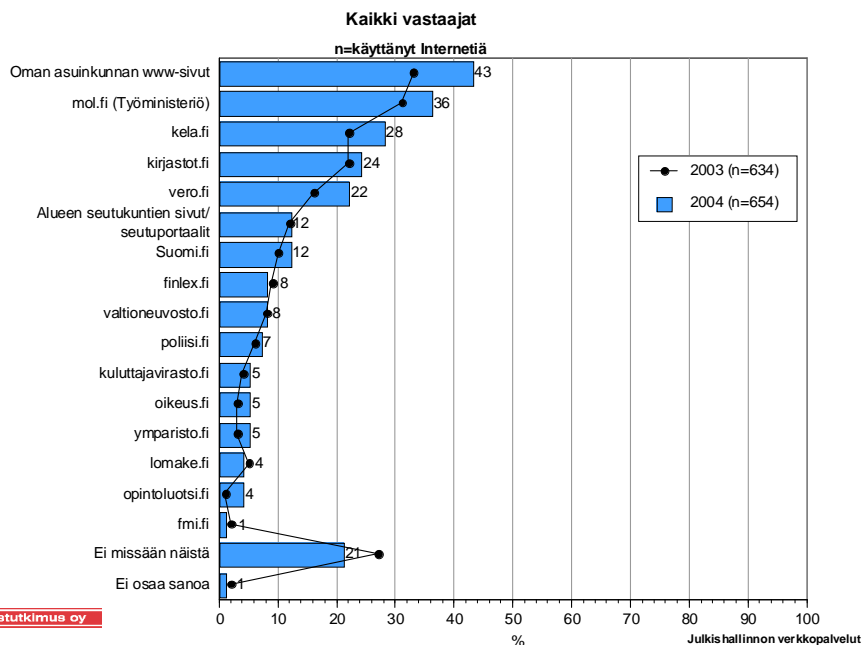
Miten julkishallinto rahoittaa sähköisten palvelujen kehittämisen?

- è yhteistyö
- è yhteiset hankinnat
- è standardointi
- è prosessien ja toimintamallien uudistaminen
- è eläköitymisen "hyödyntäminen"



Jos sähköistetään palveluita uudistamatta prosesseja ja toimintamalleja, niin pahimmassa tapauksessa saadaan aikaan vain lisäkustannuksia ja lisäresurssitarpeita

MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNYT VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA



Pähdelinkki: > 30.000 eri käyttäjää kuukaudessa, myös ulkosuomalaisia



TEHO-TIVI -hanke

- pääministeri asettanut 09/04
- tietoyhteiskuntaohjelman, tuottavuusohjelman ja JUHTAn yhteishanke
- tavoitteena:
 - kuvata ja analysoida 10 kpl julkisen sektorin onnistunutta TIVI-hanketta
 - antaa toimenpidesuosituksia analysoitujen hankkeiden pohjalta
 - laatia malleja investointien arviointiin
- työseminaari (13.4.2005) ja loppuraportti kesäkuun alussa
- julkistamistilaisuus 1.6.2005
- tietoa ensisijaisesti päätöksentekijöille
- hyödyntäminen esim. uusissa kunnanvaltuustoissa
- mahdollinen TEKES-yhteistyö



TEHO-TIVI -hanke

Arviointikohteiksi valittiin seuraavat hankkeet:

1. **Lahden tiede- ja yrityspuisto Oy - GSM-ajanvaraus sosiaali- ja terveyspalveluissa**
2. **Pirkanmaan sairaanhoitopiiri – laboratorioliiikelaitos**
3. **Kotkan kaupunki ja Medineuvo Oy - terveydenhuollon neuvontapalvelujen kehittäminen**
4. **Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu - Lapin etäopetuksen kehittäminen**
5. **Seutukeskus Oy Häme - taloushallinnon keskus**
6. **Tekonivelsairaala Coxa Oy - kokonaistoimintamalli**
7. **Ajoneuvohallintokeskus – tekstiviestipalvelut ajoneuvorekisteristä**
8. **Espoon kaupunki - toimeentulotuen asiakasprosessin kehittäminen**
9. **Kansaneläkelaitos – asianhallintahanke**
10. **Verohallitus – veroehdotus**



Tehostamisesta on hyötyä

- o Missä hyvän tuottavuuden ja kustannusvaikuttavuuden pitäisi näkyä?
 - | kustannus- ja menokehitys, kannattavuus
 - | palvelujen saatavuus, laadunhallinta
 - | voimavarojen vapautuminen
 - | työtehtävät, työhyvinvointi, palkkaus
 - | tulokset, vaikuttavuus
 - | kasvava hyvinvointi



- n *Käsittelyaikojen lyheneminen – ajansäästö:* ei turhaa matkustamista, nopeampi toipuminen, tehokkaampi toiminta mm. samanaikaiset molemminpuoliset leikkaukset (polvet, lonkat) vähentää hoitoaikaa, ei tietojen keruuta ja ilmoittamistarvetta, hoitojen valmistelu etukäteen, ei turhaa odotusta terveyskeskuksissa tai hammashoitolassa, ympärivuorokautisessa palvelussa hoito-ohje saadaan nopeasti, hoitoon pääsyn jonotusajat ovat lyhyet
- n *Parantunut palvelujen saatavuus:* mahdollisuus valita palvelupiste silloin, kun itselle sopii, palvelujen saanti vuorokaudenajasta riippumatta
- n *Palvelun yhdenmukaisuus ja tasa-arvoisuus:* ei suosikkiasemaa kenelläkään, vaan palvelut ovat samat kaikille
- n *Fyysinen ja henkinen kärsimys ja stressi vähenee:* tehokkaat ja laadukkaat leikkausprosessit varmistavat nopean toipumisen, ei uusintaleikkauksia, ei stressiä tammikuussa veroilmoituksen takia
- n *Palvelujen helppokäyttöisyys:* AKE tekstiviestipalvelut, GSM-ajanvaraus sosiaali- ja terveyspalveluissa, Lapin etäopetus

Vaikuttaisi siltä, että tarkasteltavien hankkeiden soveltaminen ja monistaminen maanlaajuiselle tasolle saisi aikaan asiakaslähtoisemmät palvelut ja palvelujen jonottamisen radikaalin vähenemisen.



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta

Lisätietoja:

www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi

tietoyhteiskuntaohjelma@vnk.fi

Yhteystiedot:

katrina.harjuhahto@vnk.fi

09 – 160 22363

KIITOS!

TILAA UUTISKIRJE!

