

MUISTIO

Sähköisen asioinnin työpaja

Aika: ke 5.5. klo 9.45–11.15

Paikka: Verkatehdas, Hämeenlinna: Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelman neuvottelupäivät

Osallistujat: Lista liitteenä

Työpajan alussa yksikön johtaja Anneli Kupari Maaseutuvirastosta kertoi Mavin sähköisen asioinnin esiselvitysprojektista ja sähköisen asioinnin kehittämisestä valtionhallinnossa.

Johdannon jälkeen jakaannuttiin kahteen ryhmään. Ryhmät työskentelivät 35 minuutin ajan joko extranetin kehittämisprojektin tai sähköisen asioinnin esiselvitysprojektin teemojen parissa kunnes tehtiin vaihto.

Sähköisen asioinnin ryhmätyö

Sähköisen asioinnin esiselvityksessä laaditaan sähköisen asioinnin ratkaisumalli, jota hyödynnetään kaikissa maataloushallinnon sähköisen asioinnin palveluissa. Projektissa on selvitetty sähköisten palveluiden nykytilaa ja ideoitu uusia palveluita työpajoissa.

Sähköistä asiointia kehitetään valtionhallinnossa. Kehitteillä on muun muassa kansalaisen asiointitili, erilaisia ratkaisuja tunnistamiseen sekä Valda-järjestelmä asian- ja dokumenttien hallintaan, minkä avulla myös sähköinen arkisto on mahdollista toteuttaa.

Sähköisen asioinnin palveluita on ideoitu erilaisissa työpajoissa kevään aikana. Neuvottelupäivillä näitä ideoita priorisoitiin ja tarkasteltiin edelleen. Priorisoinnin ja keskustelujen jälkeen seuraavat asiat koettiin tärkeimmiksi: hakemusten jättäminen sähköisesti sis. liitteet, sähköinen hakemusten seurantajärjestelmä sekä hakemusten käsittelyvaiheen seuranta, täydennyspyynnöt ja vastaukset sähköisesti, sähköisen arkiston kehittäminen, säädösten yksinkertaistaminen sekä tukiohjeet järjestelmien kautta. Erityisenä toiveena esitettiin toimintaryhmille mahdollisuutta seurata Hanke2007 -järjestelmän kautta hakemusten käsittelyn tilannetta.

Keskusteluissa tuotiin esille sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen tärkeys. Todettiin, että lähtökohtana tulee olla hakuprosessien yksinkertaistaminen. Lisäksi lähtökohtana tulee olla se, että kerran kirjattu asia siirtyy ilman uudelleen kirjaamista eteenpäin prosessissa.

Extranetin ryhmätyö

Mavi on asettanut extranetin kehittämisprojektin, jonka tavoitteena on kehittää viranomaisille ja hallinnon toimijoille suunnattua viestintää. Projektin kesto on kolme kuukautta ja se päättyy kesäkuussa 2010. Projektin aikana extranetin konsepti eli sen tavoitteet, kohderyhmät, rakenne ja ulkoasu uudistetaan. Lisäksi laaditaan ehdotus siitä, miten tekninen toteutus etenee.

Projektissa on määritelty tavoitteet ja kohderyhmät. Mavilla on nykyisin käytössä Aitta-extranet, jonka käyttäjiä ovat ELY-keskukset ja kunnat. Uuteen extranettiin otetaan kohderyhmiksi näiden lisäksi myös toimintaryhmät ja neuvotat. Tiedon löytämisen ongelma pyritään ratkaisemaan profiloinnilla ja tehokkaalla hakukoneella.

Osallistujien mielestä extranetille asetettujen ulkoisten tavoitteiden tärkeysjärjestys on seuraavanlainen (tärkeimmästä vähemmän tärkeään):

1. Ajan tasalla olevaa ja ennakoivaa tietoa
2. Käyttäjystävällinen suunnittelu
3. Käyttäjryhmien erilaisten tarpeiden huomiointi
4. Linkitykset muihin verkkopalveluihin tai -sisältöihin
5. Selkeä rakenne
6. Vuorovaikutteisuus
7. Selkeä ulkoasu

Keskustelussa extranetin uudistus otettiin vastaan myönteisenä. Toimintaryhmät pitävät uudistusta hyvänä asiana ja toivovat saavansa muun muassa koulutusmateriaalit uudistuksen myötä helpommin.

Nykyisen extranetin ongelma käyttäjäkyselyjen mukaan on se, että tietoa on liikaa ja sitä on vaikeaa löytää. Kommentoitiin, että profilointi käyttäjäryhmittäin poistaisi epävarmuuden siitä, koskeeko tämä tieto minua. Todettiin, että myös viestien sisältöön tulee kiinnittää huomiota ja erityisesti selkeä otsikointi on tärkeää.

Keskusteltiin myös siitä, että koska sähköiset palvelut lisääntyvät, myös käyttäjätunnuksia ja salasanoja on jo paljon, eikä niitä välttämättä haluta enää lisää. Mahdollisesti ratkaisu löytyy ainakin osittain tietojärjestelmien käyttövaltuuksien tai sähköisen asioinnin kehittämisen myötä. "Sähköisiä paikkoja" on myös paljon ja toivotaan, että tieto keskittyy yhteen paikkaan, ettei tarvitse käydä eri palveluissa etsimässä tietoa. Nyt esimerkiksi ohjeita on vaikea löytää ja pitää etsiä monesta paikasta. Kommentoitiin nykyistä extranetin hakutoimintoa ja ehdotettiin, että uudessa extranetissä otetaan haussa mallia Googlesta.

Ideoitiin myös yhteistyötä. Voisiko ELY-keskus käyttää samaa välinettä kunnille tiedottamiseen? Entä sähköisten viestinten vuorovaikutteisuuden ja sosiaalisen median hyödyntäminen? Ehdotettiin, että palvelun jatkokehittämisessä voisi olla apuna sähköinen kehittäjäyhteisö. Lisäksi mietittiin, vuorovaikutteisuuden hyödyntämistä ja esimerkiksi hyvien käytäntöjen jakamista.



3. Sähköinen asiointi ja laajakaista / 1

klo 9.45–11.15 Sähköinen asiointi

	Nimi	Organisaatio
1.	Raisa Honen	Mavi
2.	Leila Hänninen	Jyväskylän / W-hanke
3.	Maritta Saarel	Hämeen Ely
4.	TIA MÄENSIVU	SATAKUNNAN ELY
5.	UUA KALLIO-LAINE	KAVAKKA RY
6.	VEIKKO TUOMINEN	E-P ELY
7.	NOORA HAKOLA	MAVI
8.	HELENA KÄTKÄNÄHO	MAVI
9.	Sami Iltanen	Mavi
10.	Ritva Kastinen	Pohj. Kanala ELY
11.	HENNA-MAIJA VAKKURI	MHYRES KEHITTÄMISYHDISTYS RY
12.	JUHO PEIKKA OKULOV	KALAKUKKO RY
13.	Toula Piinen	Kalakukko ry
14.	SANNA PUUMAKA	MM/MAASEUTUVERKOSTOYKSIÖ
15.	ANTERO KONTTINEN	MAVI
16.	MAI PURO	VILJALI RY.
17.	Taina Sainio	Vammala's-Suomen Jolivarajump.
18.	SIRVA PÖLLÖNEN	KAAKKOIS-SUOMEN ELY
19.	OSSI TUUMAINEN	ELY
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		
41.		