

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

VERKKOPALVELUSTRATEGIAKYSelyn
YHTEENVETO

19.3.2004

Sisältö

1. TAUSTAA.....	1
2. KYSELYN TAVOITTEET JA SISÄLTÖ	1
3. STRATEGIATILANNE HELMIKUUSSA 2004	1
4. TÄRKEIMMÄT PÄÄTÖKSET	3
5. SUURIMMAT HAASTEET.....	4
6. PARHAAT OIVALLUKSET	5
7. KÄYNNISSÄ TAI SUUNNITTEILLA OLEVAT VERKKOPALVELUHANKKEET	7
8. PALAUTTEET VALMENNUSOHJELMASTA	12
9. PÄÄTÖSSEMINAARI	13
10. JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET.....	14

LIITE 1: VERKKOPALVELUSTRATEGIAVALMENNUKSEEN OSALLISTUNEET ORGANISAATIOT

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

1. Taustaa

Valtiovarainministeriön syksyllä 2002 käynnistämään valmennusohjelmaan osallistuneilta tiedusteltiin helmikuussa 2004, miten verkkopalvelustrategiatyö on jatkunut valmennusohjelman jälkeen.

Kysely lähetettiin 79 organisaatioon. Liite 1 sisältää luettelon näistä organisaatioista. Vastauksia saatiin 64 kpl, jotka sisälsivät yhteensä 70 organisaation vastaukset. Kyselyn tulokset kattavat 89 % valmennukseen osallistuneista organisaatioista. Tässä raportissa käytettyjen lukujen ja jakaumien perusteena on käytetty vastausten lukumäärää (64 kpl). Kysely toteutettiin valtiovarainministeriön ja Accenture Oy:n yhteistyönä.

Kyselyn tuloksia esiteltiin verkkopalvelustrategiavalmennuksen päätösseminaarissa 9.3.2004. Seminaariin osallistui 55 henkilöä.

Tämä raportti sisältää yhteenvedon kyselyn vastauksista sekä päätösseminaarista.

2. Kyselyn tavoitteet ja sisältö

Tavoitteena oli selvittää, mikä on valmennusohjelmaan osallistuneiden organisaatioiden verkkopalvelustrategioiden tilanne. Toisaalta kyselyn avulla tunnisteltiin myös tarvetta ja halukkuutta osallistua yhteiseen päätösseminariin. Lisäksi vastaajilta kerättiin palautetta valmennusohjelmasta kokonaisuudessaan kysymällä valmennusohjelmaan osallistuneiden näkemyksiä sen hyödyllisyydestä.

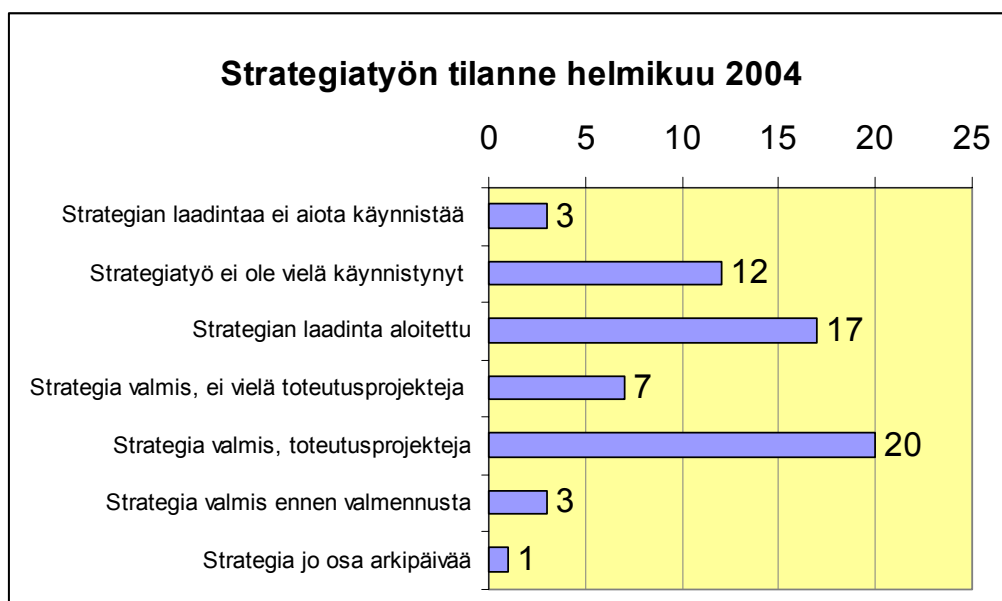
Kyselystä laadittiin lyhyt ja yksinkertainen, jotta kynnys vastata olisi mahdollisimman alhainen. Päätettiin, että niiltä, joilla strategia ei ole valmiina, ei tällä kertaa tivata syitä viivästymiselle, vaan keskitytään jo tehtyjen strategioiden sisältöihin. Vastaajia pyydettiin nimeämään keskeisimmät, tärkeimmät strategiaan sisältyvät päätöksensä, tunnistamaan työn aikana kohdatut suurimmat haasteet sekä pohtimaan työn aikana syntyneitä parhaita oivalluksia. Lisäksi kysyttiin, mitä konkreettisia hankkeita tai projekteja on käynnistetty strategian toteuttamiseksi.

Kyselylomake on liitteenä 2.

3. Strategiatilanne helmikuussa 2004

Kyselyssä annettiin valmiit vastausvaihtoehdot strategiatilanteen määrittelemiseksi:

- A) Emme aio käynnistää strategian laadintaa virastossa
- B) Olimme laatineet strategian jo ennen valmennusta
- C) Strategiatyö ei ole vielä käynnistynyt
- D) Strategian laadinnan työsuunnitelma on valmis
- E) Strategian laadinta on vielä kesken
- F) Strategia on laadittu, mutta ei vielä käynnistyneitä toteutusprojekteja
- G) Toteutusprojektit käynnissä
- H) Ensimmäiset toteutusprojektit valmiita



Kuva 1. Strategiatyön tilanne

Neljä vastaajaa ei kehitä erillistä verkkopalvelustrategiaa omassa organisaatiossaan. Näistä kolme vastasi, että heidän organisaatioissaan ei aiota jostain syystä käynnistää strategian laadintaa lainkaan. Yhdessä vastauksessa todettiin, että erillistä strategiaa ei laadita sen vuoksi, että verkkopalvelustrategia on osa toimintastrategiaa ja kehittäminen jo arkipäivää. Tästä vastauksesta muodostettiin oma vastausvaihtoehtonsa.

Kyselyyn vastanneista 24 vastauksessa todettiin ensimmäisten strategiaa toteuttavien projektien olevan käynnissä tai jopa valmiina. Näiden vastausten osuus on noin 38 % vastauksista.

Kolmessa vastauksessa todettiin, että verkkopalvelustrategia oli tehty jo ennen valmennusta.

Syitä siihen, miksi strategiaa ei ole laadittu tai se on vielä kesken, ei tällä kertaa kyselyssä kysytty. Useimmat niistä, jotka eivät ole vielä aloittaneet strategiatyötä, kertoivat kuitenkin vapaamuotoisissa kommentteissaan syitä viiveelle. Monelle tärkeimpänä syynä oli odottaa viraston kehitteillä olevan kokonaisstrategian valmistumista tai muun suuren käynnissä olevan organisaatioon liittyvän muutoksen toteutumista.

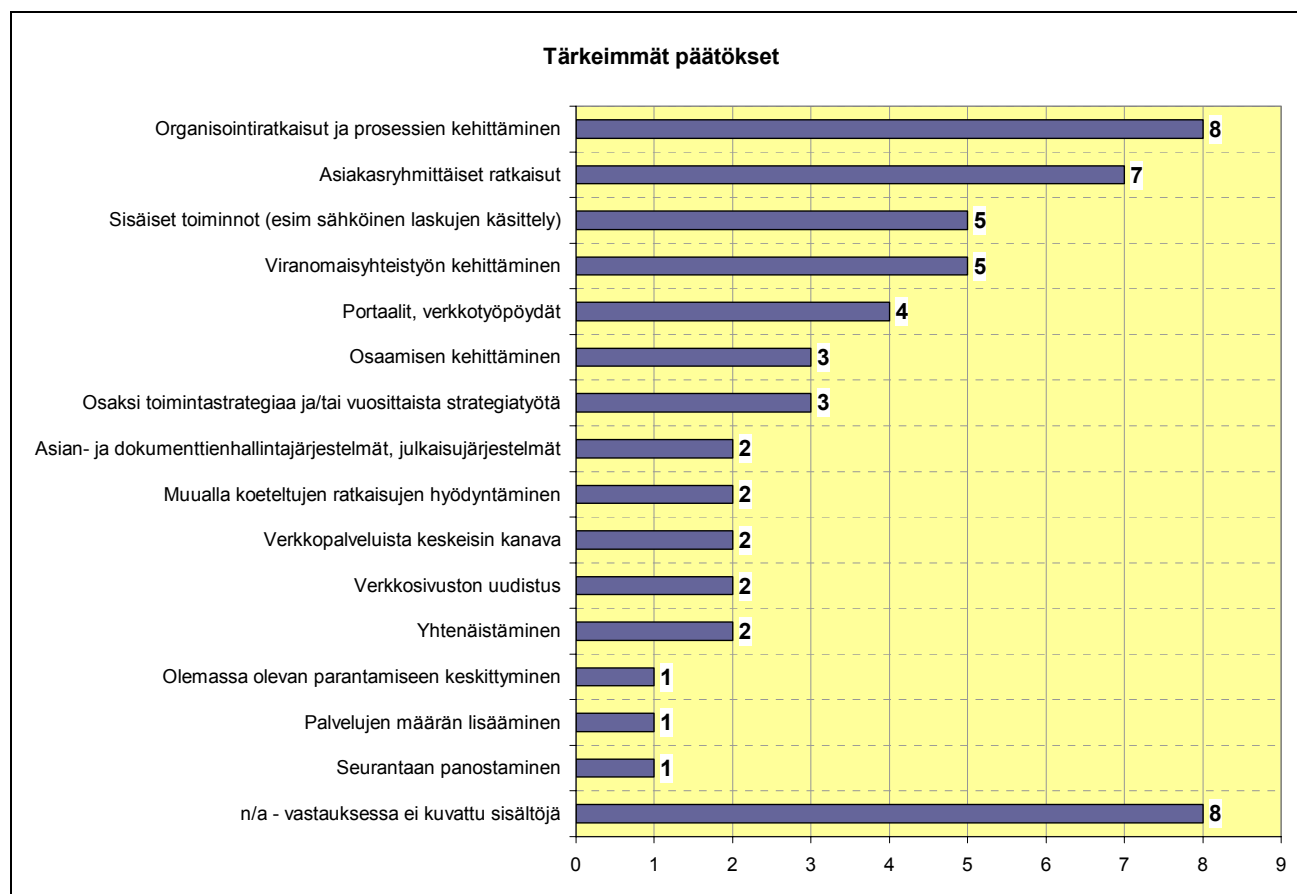
Vaikka syitä strategian viivästymiseen ei siis suoraan kysytty, niin strategian laatineilta kysyttiin suurimpia heidän strategiatyössään kohtaamiaan haasteita. On oletettavaa, että nämä samantyyppiset haasteet ovat olleet myös esteinä strategian laatimiselle.

Strategiatyön tilanteessa on selvä ero sen suhteen, osallistuiko organisaatio neljän valmennuspäivän ja kahden virastokohtaisen tukipäivän valmennukseen vai kahden päivän tiivistettyyn valmennukseen. Vastanneista organisaatioista 22 oli osallistunut tiivistettyyn valmennukseen ja loput 42 ns. pitkän kaavan valmennukseen. Tiivistettyyn valmennukseen osallistuneista 63 %:lla strategiatyö on vielä käynnistymättä tai kesken, kun taas ns. pitkän kaavan valmennukseen osallistuneista vastaava prosentiosuus on 37 %. Vastaavasti pitkän kaavan valmennukseen osallistuneista 44 %:lla oli toteutusprojektit jo käynnissä tai valmiina, kun taas tiivistettyyn valmennukseen osallistuneista toteutusprojekteja oli vain 27 %:lla. Tiivistetty valmennus toteutettiin vasta pitkän kaavan valmennusohjelman jälkeen, joten ero voi selittyä paitsi valmennusohjelman laajuudesta myös sen ajoituksesta. Pitää lisäksi muistaa, että pitkän kaavan

valmennusohjelma oli tarjolla kaikille ja ne tekijät, jotka alun perin vaikuttivat osallistumisen lykkääntymiseen, saattavat vaikuttaa strategiatilanteeseenkin.

4. Tärkeimmät päätökset

Kyselyssä kysyttiin myös strategioihin sisältyviä tärkeimpiä päätöksiä. Niitä oli kuvattu 32 vastauksessa. Useissa vastauksissa toistui samantyyppisiä päätöksiä, joten niistä muodostettiin tähän yhteenvedon oma luokittelunsa.



Kuva 2. Strategiaan sisältyvät tärkeimmät päätökset

Viimeinen päätösluokka ("n/a - vastauksessa ei kuvattu sisältöjä") on koonnut yhteen sellaisten vastausten määrän, jossa vastaajat kuvasivat vain yleisellä tasolla, mitä oli tehty (esim. "luotiin visio, tehtiin valinnat"). Tällaisia vastaajia oli kahdeksan.

Muu päätösten luokittelu muodostuu yhteensä 24 vastauksen perusteella.

"Organisaatoratkaisut ja prosessien kehittäminen" -luokka sisältää päätöksiä, jotka tarkoittavat melko isoja muutoksia. Prosessien kehittämisellä viitataan tässä yhteydessä "päästä päähän"-tapahtuvan palveluketjun kokonaiskehittämiseen. Tällaisia päätöksiä oli kuvattu kahdeksassa vastauksessa. Esimerkkinä voisi mainita vaikkapa päätösseminaarissakin esiintyneen Ulkomaalaisviraston, joka uudistaa ja sähköistää mm. turvapaikan hakuprosessin.

Niissä vastauksissa, joiden päätökset luokiteltiin asiakasryhmittäisiin ratkaisuihin, puhuttiin useimmiten Intranet/Extranet/Internet - jaosta. Tällaisia vastauksia, joihin sisältyi päätös

asiakasryhmittäisistä ratkaisuista, oli seitsemän. Vastauksista ei käynyt ilmi, oliko jollain vastaajalla tehty vielä tarkempaa asiakasryhmittelyä ja asiakasryhmäanalyyssejä.

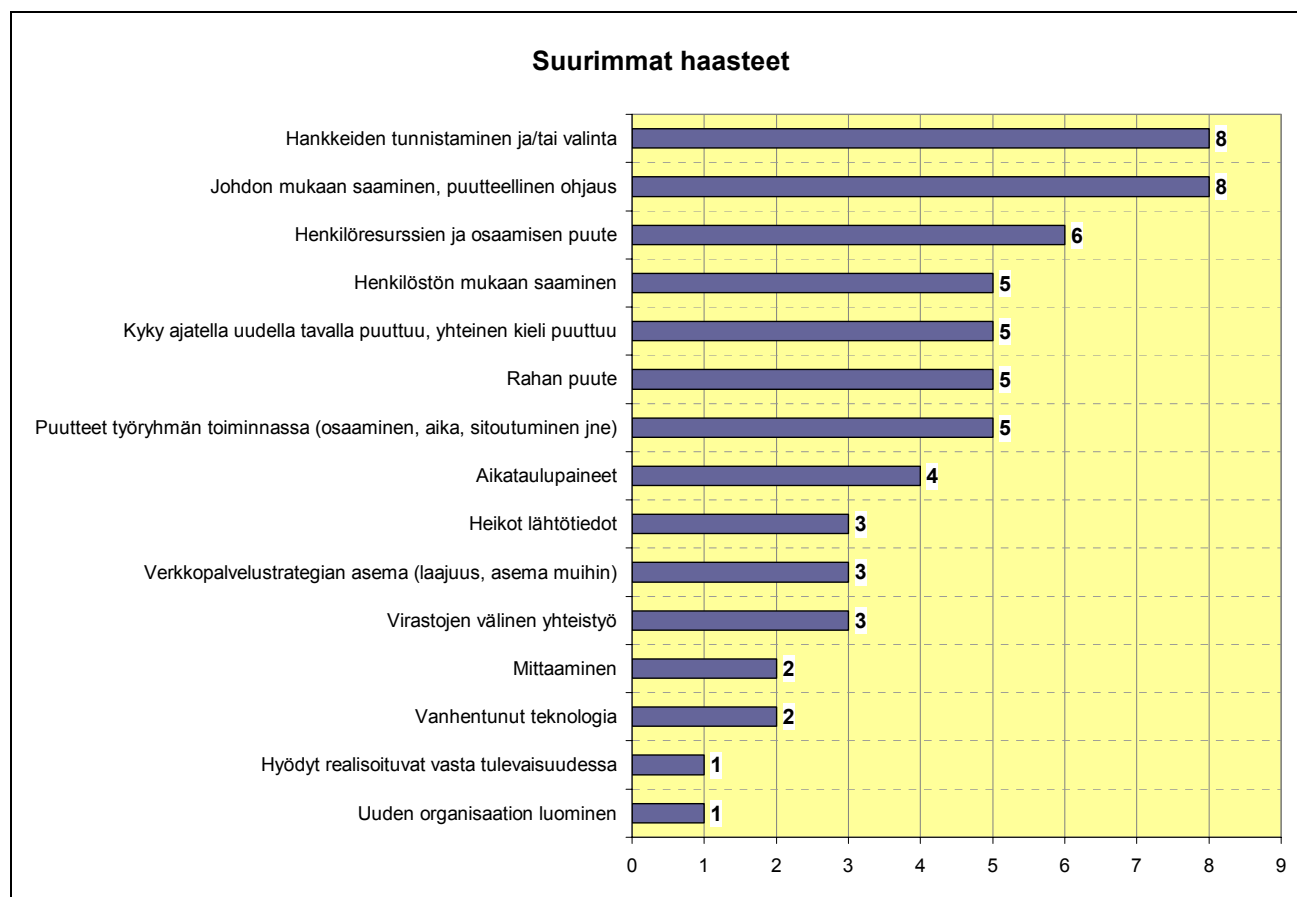
Viisi vastaajaa nosti vastauksessaan esille omien sisäisten toimintojen sähköistämisen. Eräässä vastauksessa annettiin esimerkkinä verkottunut toimintatapa sähköisten laskujen käsittelyssä.

Viranomaisyhteistyön kehittäminen mainittiin viidessä vastauksessa. Vastauksissa viranomaisyhteistyö viittaa lähinnä saman hallinnonalan sisällä, useimmiten "naapuriviraston" kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Tehdyissä päätöksissä on mukana myös hyvin varovaisia päätöksiä, joissa on päädytty olemassa olevan pienimuotoiseen kehittämiseen tai yleensä vain palvelujen/verkkosivujen yhtenäistämiseen, mikä sinänsä voi olla arvokasta, mutta puhe varsinaisesta strategiasta tuntuu tällöin liian juhlavalta.

5. Suurimmat haasteet

Niiltä, jotka olivat laatineet strategian, kysyttiin, mitkä olivat olleet strategiatyön suurimmat haasteet. Tällaisia vastauksia saatiin yhteensä 31 kpl. Useissa vastauksissa toistui samantyyppisiä haasteita, joten niistä on muodostettu tähän yhteenvedon oma luokittelunsa.



Kuva 3. Suurimmat haasteet

Kaikki, joilla on jo ensimmäiset toteutusprojektit valmiina, totesivat yhdeksi suurimmista haasteista organisaation johdon mukaan saamisen. Johdon mukaan saaminen on ollut haasteellista ilmeisesti suurelle osalle vastaajia koko strategiatyön ajan, mutta johdon mukaan saamisen merkitys korostuu entisestään, mitä pidemmällä toteutushankkeissa ollaan.

Niillä, joilla ei ole vielä toteutusprojekteja käynnissä, selvästi suurin haaste oli yleensäkin hankkeiden ja toteutusprojektien tunnistaminen ja valinta. Peräti kahdeksan vastaajaa nosti tämän haasteen esille vastauksissaan. Ilmeisesti valintakriteereistä ei saada tarpeeksi teräviä ja erottelevia. Lisäksi varsinaisen hankkeen muodostaminen ja rajaaminen tuntuu olevan vaikeaa. Ehkä vaikeutta syntyy sen kautta, että on huomattu verkkopalvelujen kehittämisen sisältävän monen eri osa-alueen kehittämistä alkaen teknologiasta päättyen osaamisen kehittämiseen ja toimintojen mahdolliseen uudelleenorganisointiin.

Kuusi vastaajaa totesi henkilöresurssien ja osaamisen puuttumisen olleen yksi suurimmista haasteista. Henkilöresurssien ja osaamisen puuttuminen koski sekä strategian laatimista että verkkopalvelujen toteuttamista. Osaamisen puutetta nähtiin erityisesti verkko-osaamisessa, mutta myös strategiatyö oli monelle uutta.

Viisi vastaajaa koki henkilöstön mukaan saamisen ongelmalliseksi. Henkilöstö ei ollut motivoitunutta eikä sitoutunutta työryhmän strategiatyöhön. Vastaajat eivät kuitenkaan eritelleet tai kuvanneet toimenpiteitä, joilla henkilöstöä yritettiin saada mukaan.

Kyky ajatella uudella tavalla ja yhteisen kielen puuttuminen tulivat esille viidessä vastauksessa. Vastauksista kävi ilmi, että tapa ajatella organisaatiolähtöisesti on syvälle juurtunutta ja vaikeaa muuttaa.

Valmennusohjelman aluksi kesällä 2002 osallistujat tunnistavat ennakkotehtävässä suurimpia haasteita, joita he otaksuivat kohtaavansa strategiatyössä. Tällöin suurimmaksi haasteeksi uumoiltiin ajan puutetta, joka syntyy jokapäiväisten rutiineiden vaatiessa kaiken ajan. Rahoituksen puute nähtiin toisena, lähes yhtä merkittävänä haasteena. Muut suuriksi koetut haasteet olivat epäilyt yhteistyön mahdollisuuksista eri yksikköjen erilaisten toimintatapojen vuoksi ja puutteet verkkopalvelujen kehittämisen johdossa (epäselvät roolit, puutteellinen ohjaus). Nyt vastauksissa esiintyi osittain samoja, mutta myös uusia haasteita. Näistä merkittävin oli hankkeiden tunnistamisen ja/tai valinnan vaikeus.

6. Parhaat oivallukset

Verkkopalvelustrategian laatiminen on ollut monille pitkä oppimisprosessi, joka käynnistyi yhteisellä valmennuksella. Oppimisprosessin aikana syntyi monenlaisia oivalluksia ja ajatuksia, joista vastaajia pyydettiin nimeämään itselleen tärkeimpiä.

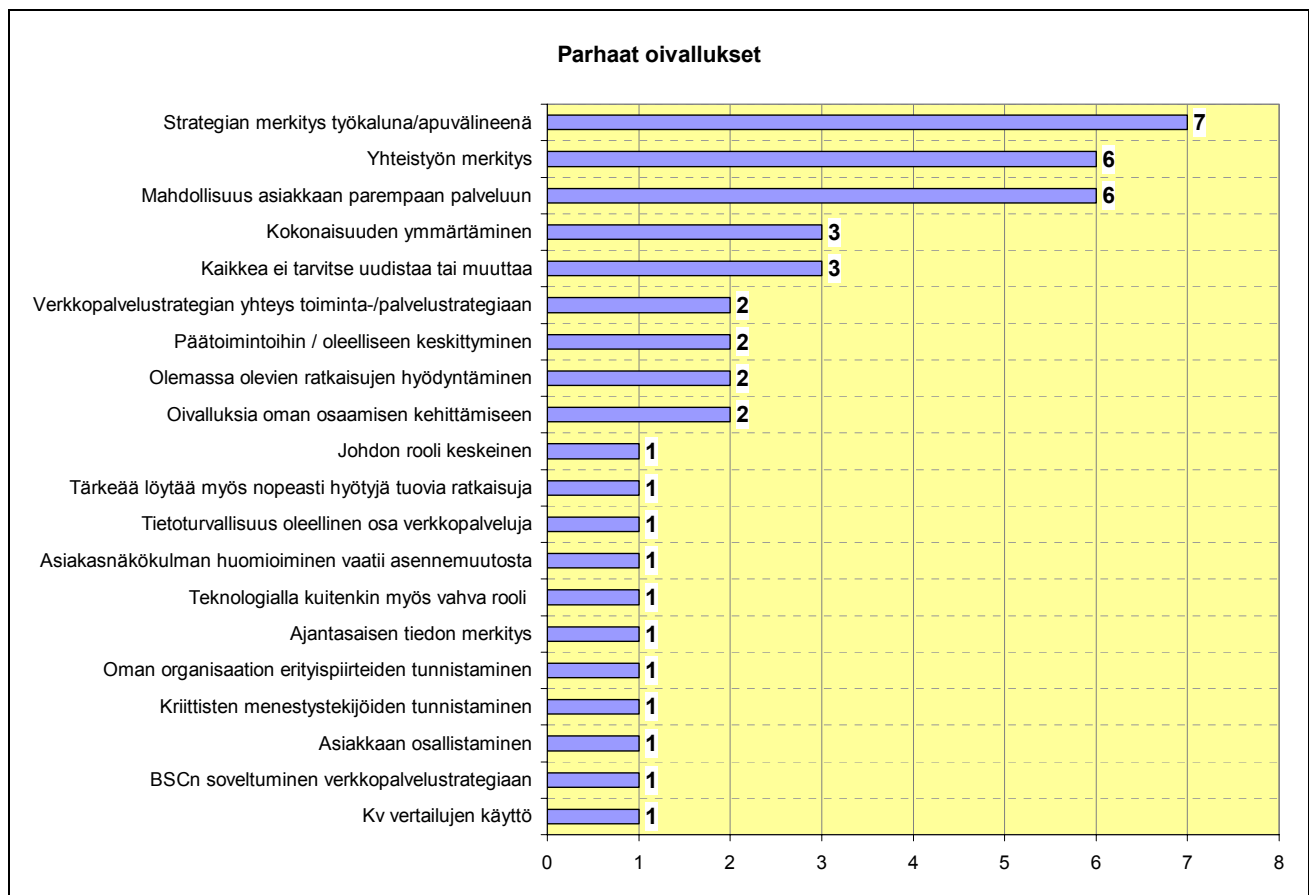
29 vastausta sisälsi strategiatyön aikana syntyneitä parhaita oivalluksia. Oivallukset vaihtelivat laidasta laitaan eikä niistä muodostunut selkeitä ryhmiä lukuun ottamatta kolmea ensimmäistä oivallusryhmää.

Strategian merkitys työkaluna tai apuvälineenä nousi keskeiseksi oivallukseksi. Esimerkiksi organisaatioissa, joissa verkkopalveluja on jo paljon tarjolla, saatiin strategian avulla palvelut ja projektit "samalle lähtöviivalle" ja " saman katon" alle. Palveluja ja projekteja voidaan paremmin suunnata kohti yhteisesti sovittua tavoitetta, priorisointi on helpompaa. Tämä oivallus tuotiin esiin seitsemässä vastauksessa.

Yhteistyön merkitystä korostettiin kuudessa vastauksessa. Eräs vastaajista totesi, että virastolle asetettuihin tavoitteisiin ei pääse välttämättä yksin, vaan tarvitaan yhteistyötä verkkopalveluissa monen toimijan kesken. Yhteistyön todettiin tuovan myös uusia ideoita ja oivalluksia muuten kaavoihin kangistuneisiin toimintatapoihin. Näissä vastauksissa esiintyvän yhteistyön muodot vaihtelivat keskusteluyhteydestä aina yhteisiin palveluketjuihin saakka.

Kuusi vastaajaa halusi tuoda esille sen, että verkkopalvelut toimivat avaimena parempaan asiakkaan palveluun. Verkkopalvelut toimivat uutena korvaavana tai täydentävänä kanavana, jossa asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja tilanteet on mahdollista huomioida entistä paremmin.

Verkkopalvelustrategiatyö antoi kolmelle vastaajalle paremman kokonaiskuvan organisaation toiminnasta yleensä. Sama määrä vastaajia totesi myös oivaltaneensa, että kaikkea ei onneksi tarvitse uudistaa tai muuttaa. Voidaan keskittyä oleellisiin, selkeitä hyötyjä tuoviin osa-alueisiin.



Kuva 4. Parhaat oivallukset

Oivallukset saattoivat olla myös pieniä, mutta joilla saatiin helposti hyötyjä aikaan. Esimerkkinä tällaisista oivalluksista on verkkopalvelujen sisältämän tiedon ajantasaisuuden merkitys. Huolehtimalla jo pelkästään tästä nostetaan asiakaspalvelun laatua ja parannetaan organisaatiosta syntyvää mielikuvaa. Ajantasaisen tiedon tuottaminen ei välttämättä vaadi uusia teknisiä ratkaisuja, vaan pelkkä taustaprosessien korjaaminen saattaa riittää.

7. Käynnissä tai suunnitteilla olevat verkkopalveluhankkeet

31 vastaajaa kuvasi käynnissä tai suunnitteilla olevia hankkeitaan. Oheisessa taulukossa on luettelo ilmoitetuista hankkeista yhteyshenkilöineen organisaatioittain.

Virasto/ Organisaatio	Yhteyshenkilö	Toteutusprojektit
Celia	Markku Leino	Kirjastossa on käynnistynyt ITSE-projekti eli sähköinen verkkopalvelujen itsenäiskäyttö. Asiakkaalle tullaan tarjoamaan perinteistä asiakaspalvelua täydentävää ja osittain korvaavaa kirjastojärjestelmän itsenäiskäyttöä (selaus, tilaus, varaus ja lainaus) sekä projektin toisessa vaiheessa myös oman asiakasprofiilin hallinnointi.
Eduskunnan kirjasto	Päivikki Karhula	Kehittämisehdotuksia on lähdetty toteuttamaan melko laajalla rintamalla. Kirjaston verkkosivuille tuotettiin viime syksyn aikana kokoelmatietokantaan liitännäinen aiheittain selattavissa oleva uutuuksiluettelo ja asiansastostamme tehtiin monikielinen versio, josta on hakuyhteys kokoelmatietokantaan. Tulossa on myös tiedonhaun tueksi opetusaineistoja verkkoon, e-Kirjojen käyttöönottoa kokeillaan ja lomakepohjaiset palvelut on suunniteltu kokonaisuudessaan uudelleen kirjaston uusia verkkosivuja varten. Tietojärjestelmiin liittyvät kehittämisehdotukset ovat kaikki etenemässä.
Helsingin yliopisto	Kaisa Sinikara	Yliopiston isoja hankkeita mm. portaaliuudistus (internet ja intra, visuaalisen ilmeen uudistaminen) sekä elektronisten aineistojen käyttöä helpottavan kansallisen tiedonhakuportaalin käyttöönotto.
Hämeen työsuojelupiiri	Kari Simola	Työsuojelupiirien yhteisen verkkopalvelun suunnittelu ja toteutus (valmis keväällä 2004).
Ilmailulaitos	Mika Leppänen	Sähköinen lasku asiakkaille (suunnittelu ei edes alkanut). Internet-järjestelmän uusiminen ja myöhemmin saman järjestelmän ottaminen intra-käyttöön (uusiminen kevään aikana). Reaaliaikaiset tiedot lähtevistä ja saapuvista lennoista kaikkien lentoasemien osalta (suunnitteilla).
Kansanterveyslaitos	Eija Hukka	Internet- sivujen palvelevuuden parantaminen (käynnistynyt) Työryhmien virtuaalisen yhteistoiminnan kehittäminen (käynnistynyt). Monikanavainen datan keruu (käynnistynyt)
Kasvintuotannon tarkastuskeskus	Kristian Salmi	Luomu, Kasvisten laatu, Terveystodistukset (käynnistyneet) Siemen (valmistumassa)

Lääninhallitukset	Sari Mattila	<p>www.laanhallitus.fi sivuston kehittäminen sähköiseksi palvelusivustoksi yhteistyössä muiden julkishallinnon hankkeiden kanssa (nykyistä sivustoa kehitetään).</p> <p>Sähköisen liikennehallintolupajärjestelmän kehittäminen (suunnitteilla).</p> <p>Sähköisen alkoholilupahallinnon ja siihen liittyvien lomakkeiden kehittäminen (suunnitteilla).</p> <p>Peruspalvelujen arvioinnin sähköisen raportoinnin ja tiedonkeruun kehittäminen (liittyy karttaesittämiseen, suunnitteilla).</p>
Maa- ja metsätalousministeriö sekä TIKE	Anneli Kupari	<p>Maa- ja metsätalousministeriön tarjoamat verkkopalvelut ovat tällä hetkellä lähinnä yleisiä verkkopalveluita, kuten tiedotusta sekä verkossa täytettäviä ja postitse palautettavia lomakkeita. Tällaisia palveluja ovat http://www.mmm.fi, http://lomake.mmm.fi, http://www.lande2000.fi, http://www.laatuketju.fi.</p> <p>Varsinaisia asiointipalveluja ja toimialakohtaisia palveluita ovat sikojen siirtopalvelu osoitteessa http://sika.mmm.fi, viljelijätietojen selailupalvelu osoitteessa http://vipu.mmm.fi sekä vientitodistusten hakupalvelu osoitteessa https://vientilupa.mmm.fi. Kalakortin voi maksaa osoitteessa www.mmm.fi/kalastusluvat. Kaikki ovat käytössä olevia palveluita.</p>
Matkailun edistämiskeskus	Petteri Ohvo	<p>Samaan aikaan uudistettu yleinen MEKin toimintastrategia, painottaa toimenpiteitä enemmän kuluttajien suuntaan, jolloin verkkopalveluiden tärkeys korostuu entisestään. Internet markkinointi ja vuorovaikutteisten palveluiden/toimintojen lisääntyminen tuo uuden ja jatkuvasti elävän rajapinnan MEKin ja kuluttajien välille.</p>
Metsäkeskukset	Kaj Lindh	<p>Verkkopalvelusuunnitelma on laadittu ja päivitetään vuosittain.</p> <p>Toimituskunta on perustettu ja koulutettu.</p> <p>Metsänkäyttöilmoitusten sähköinen vastaanotto käynnistyi 1/2004.</p> <p>Intranet julkaistaan 3/2004.</p> <p>Internet julkaistaan vuoden lopulla.</p> <p>Verkkometsäsuunnitelman kehitystyö alkanee 2004.</p>
MTT	Kaisu Heikkilä	<p>Verkkopalveluiden tuotteistamismallin tekeminen on alkuvaiheessa.</p> <p>Tutkimushankkeen tukeminen (työkalu tutkimussuunnitelman laadintaan ja hankkeen etenemisen seurantaan) on käynnissä.</p> <p>Ryhmätyökalut - verkkotyöpöytä on alkuvaiheessa.</p>
Oikeuskanslerinvirasto	Pekka Liesivuori	<p>On käynnistetty kielilain edellyttämä saamenkielisten verkkosivujen toteutus</p>

Opetusministeriö	Irma Nieminen	<p>Yliopistojen tulosohjausportaalin (e-OPM+) toteutus on käynnistymässä.</p> <p>Ulkoisten www-sivujen uudistamisen (julkinen tieto verkossa) suunnittelu on käynnistynyt.</p> <p>Valtionavustusprosessin saattaminen kokonaan sähköiseksi (e-OPM), suunnittelu on käynnistynyt.</p> <p>Valmennusohjelma ministeriön henkilökunnalle sähköisiin menettelyihin siirtymiseksi (e-OPM), suunnittelu on käynnistymässä.</p>
Rajavartiolaitos	Jukka Jaakkola	<p>Laskujen sähköinen käsittely ja toimintojen keskittäminen taloushallinnon palvelukeskukseen, joka huolehtii 10 hallintoyksikön laskujen käsittelystä, on käytössä.</p> <p>Muut tukitoiminnot (lomat, tilojen varaamiset etc.) on suunnitteilla.</p> <p>Koko SM:n hallinnon alan yhteinen julkaisujärjestelmä on käytössä.</p> <p>Koko SM hallinnonalan yhteinen intranet ja tietohallinnon intranet otetaan käyttöön 2004.</p> <p>RVL verkkosivujen uusiminen on toteutettu 2003.</p> <p>Virkamiehen asiointikortin käyttöönotto (2004-2005), asianhallinta ja dokumenttien hallintajärjestelmän käyttöönotto (2005-2006), käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän käyttöönotto (2003-2004) ovat käynnissä tai suunnitteilla.</p>
STTV	Lennart Wahlfors	<p>Alkoholihallintoportaali lääninhallituksille ja STTV:lle on suunnitteilla. Mukana ovat myös sidosryhmät, kuten poliisi ja verottaja.</p> <p>Ravintoloiden sähköinen valvontaraportti on valmiina. Tämä uusi palvelu on jo 20 %:n käyttöasteella tuottanut merkittäviä työaikasäästöjä.</p> <p>Alkoholihallinnon mobiili luparekisteri- ja tarkastussovellus on muuten valmis, mutta tarkastuskortin integrointi taustajärjestelmään puuttuu.</p> <p>Sähköinen lausuntomenettely kihlakunnat ja STTV/LH on valmis.</p>
Tampereen yliopisto	Jarkko Leponiemi	<p>Opiskelijan sähköisen asiointipalvelut ovat käynnistyneet.</p> <p>Opetustietojärjestelmä on käynnistynyt.</p> <p>Uutis- ja tiedotusjärjestelmä on käynnistynyt.</p> <p>Henkilöstöryhmille suunnatut ”työkalusivustot” ovat suunnitteilla.</p> <p>Asianhallintajärjestelmä on suunnitteilla/käynnistynyt.</p>

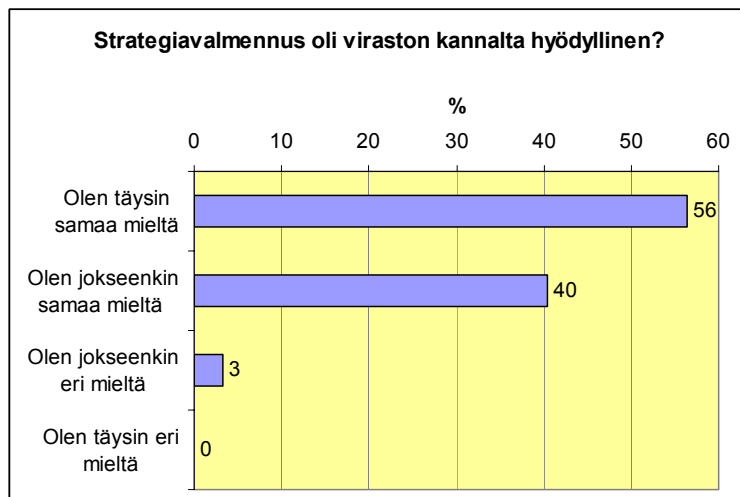
Teknillinen korkeakoulu	Mika Pirttivaara	<p>Osastokohtainen opintohallinnon asiointijärjestelmä on käynnistynyt.</p> <p>Sähköinen ilmoitustaulujärjestelmä on käynnistynyt.</p> <p>Opintoviikkokriteereiden täytyminen asuntohaussa (TKY ja HOAS) on suunnitteilla.</p> <p>Osastojen ja TKK:n kirjaston väliset palvelut ovat suunnitteilla.</p>
Terveydenhuollon oikeusturvakeskus	Maijaliisa Aho	<p>Projektina ovat terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet ja rekisteröinti. Oppilaitokset voivat rekisteröidä valmistuvat ammattihenkilöt julkisessa verkossa (käyttäen hyväksi oppilaitosrekistereissä jo olevia tietoja), maksaa rekisteröintimaksut, ja ammattihenkilöt saavat päätökset/rekisteriotteet kotiosoitteisiinsa;</p> <p>Valmiussuunnitellurekisteröinti hajautetaan kentälle ja osapuolet (ainakin STM, Puolustusvoimat) voivat itse tulostaa tarvitsemansa listaukset suoraan tietokannasta nykyisten mittavien paperitulosteiden ja niiden manuaalisen käsittelyn sijasta;</p> <p>Tilastopalvelut siirretään verkkoon (mahdollisimman paljon) ja rekistereiden välinen tiedonsiirto automatisoidaan.</p>
Tilastokeskus	Markku Huttunen	<p>Tilastokeskus.fi kokonaispalvelun kehittäminen on toteutusvaiheessa.</p> <p>Jakelutietokantojen alustojen rationalisointi -hanke on esiselvitysvaiheessa.</p> <p>Aluetietotuotteiden kehittäminen -hanke on käynnistymisvaiheessa.</p> <p>Verkkopalvelulinjausten mukainen investointiohjelma ja hankintasuunnitelma on tarkoitus valmistella vuoden 2004 aikana, mutta ei vielä käynnistynyt.</p>
TUKES	Willy Toiviainen	<p>Extranet-palvelu lääninhallituksille valvontatiedon keruuseen ja raportointiin (vakaustien valvonta) on valmis.</p> <p>Uusia extranet-palveluja on vireillä.</p> <p>Tutkintojen ilmoittautumisjärjestelmä on valmis.</p> <p>Sähköurakoitsijarekisteri ja Vaurio- ja onnettomuusrekisteri ovat valmiita.</p> <p>Jalometallituotteiden nimileimarekisteri on valmistumassa. Vireillä on muitakin rekisterisovelluksia.</p> <p>Tiedotteiden ja TUKES-ohjeiden automaattinen tilauspalvelu on valmis.</p> <p>Valmisteilla seuraavassa vaiheessa em. rekisteripalvelujen ja extranet-palvelujen lisäksi</p> <ul style="list-style-type: none"> • käytönvalvoja- ja omistajamuutosilmoitukset painelaiterekisteriin • räjähteiden siirtotodistukset • toiminnanharjoittajien osoite- ym. muutokset eri

		<p>toimialoilla</p> <ul style="list-style-type: none"> • monien vireillepanoprosessiltaan samantyyppisten asioiden vireillepano (esimerkiksi monet ns. kemikaaliluvat, monet nimileima-asiat)
Tulli	Leena Kononen	<p>Verkkosivustojen kokonaisuudistus (internet, intranet, intranet, kieliversiot) on käynnissä.</p> <p>Ahvenanmaan kaupan pohjatyö on tehty. Valmisteverotuksen alkoholi-ilmoittamisen esimääritys on tehty. Venäjän kauppa on esisuunnittelussa. Vihreän linjan www-ilmoittaminen on esisuunnittelussa.</p>
Ulkomaalaisvirasto	Kaarina Koskinen	<p>Turvapaikkaprosessin (poikkihallinnollinen) sähköistämisen määrittelyvaihe ja teknisen arkkitehtuurin suunnittelu alkaa helmikuussa 2004. Hanke on kilpailutettu. Hankkeen toteutus ja käyttöönotto tapahtuvat 2005. Muut viraston lupaprosessit seuraavat mahdollisimman nopeasti perässä.</p> <p>Sisäiset palvelut viedään sisäverkkoon (vuosilomahakemukset jne.). Aloitus tapahtuu vuoden 2004 aikana, kun asiointikortti on saatu käyttöön.</p> <p>Sidosryhmien verkkoneuvonta - ekstranet-hanke viedään loppuun vuoden 2004 aikana.</p>
Vaasan yliopisto	Matti Taanonen	Yhtenäisen kokonaisuuden koostaminen opiskelijoiden palveluista on käynnissä.
Valtiokonttori	Jorma Pohjola	<p>Mielenkiintoisimpia ovat asiointiin liittyvät kokonaispalvelut prosessimielessä.</p> <p>Meneillään on tunnistuksen ja käyttäjähallinnan keskistetty palvelu- kilpailutus.</p> <p>Meneillään on kaksi toimialakohtaista extranet-tyyppistä tiedon jakeluun tulevaa sovellusta. Tiedonjakeluportaalien määrittely on käynnistymässä.</p>
Valtion asuntorahasto	Olavi Hyttinen	<p>Projektina on luoda asiakkaalle tietokannoissa olevien tietojensa katselu- ja ylläpitomahdollisuus, sekä mahdollisuus seurata hankkeensa etenemistä.</p> <p>Asian- ja dokumentinhallinnan kehittäminen on käynnissä.</p>
Valtiovarainministeriö	Tiina Keväjäarvi	Intranet-uudistus on käynnistetty.
Viestintävirasto	Jouni Palmgren	<p>Yksi mielenkiintoisimmista ja vaativimmista projekteista on ollut verkkotunnusprojekti. Järjestelmä valmistui kesällä 2003 ja otettiin käyttöön syyskuussa 2003.</p> <p>Käynnistyvistä projekteista laajin ja mielenkiintoisin tulee olemaan radiohallinnon asiointijärjestelmän RAHAS, joka valmistuu 2005 lopulla, päälle rakennettavat sähköiset asiointipalvelut.</p>
Väestörekisterikeskus	Joonas Kankaanrinne	Suunnitteilla on kansalaisten osallisuutta tukevat palvelukonseptit sekä GateWay -palvelut, joissa VRK:n verkkopalveluilla on rooli laajempien palvelukokonaisuuksien yhdyslinkkinä.

Ympäristöministeriö	Heikki Heikkilä	<p>Hankkeena on henkilöstön Atk- ajokortti, jonka tutkintoja jo suoritettu.</p> <p>Käynnissä on ympäristöhallinnon sähköisten palvelujen kehittämishanke – kaikki palvelut yhden osoitteen alle – yleisen asiointiratkaisun rakentaminen.</p> <p>Samoin käynnissä on ympäristötietojen käyttöliittymän uusinta – uusi datamart- ratkaisu ympäristötietojen hyödyntämiseen.</p> <p>Käynnissä on asian- ja dokumentinhallinnan kehittämishanke – kohti rakenteisia dokumentteja ja tiukempaa integrointia asiakkaiden kanssa.</p> <p>Johdon ja keskijohdon tiedon hallinnan valmennus on käynnissä.</p>
---------------------	-----------------	---

8. Palautteet valmennusohjelmasta

Itse valmennusohjelma sai pääosin positiivista palautetta. 62 vastaajaa antoi palautetta. Yli puolet vastaajista (35 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä siitä, että strategiavalmennus oli ollut hyödyllistä viraston strategiatyön kannalta ja 40 % vastaajista (25 vastaajaa) oli jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä valmennuksen hyödyllisyydestä oman virastonsa kannalta. Toinen näistä totesi, että ei saanut juurikaan uusia näkökulmia. Toinen taas totesi, että heidän organisaatiostaan osallistunut henkilö lähti heti valmennuksen jälkeen virkavapaalle vieden tiedon mukanaan. Näin valmennus jäi ko. organisaation kannalta jokseenkin hyödyttömäksi.



Kuva 5. Strategiavalmennuksen hyödyllisyys

9. Päätösseminaari

Verkkopalvelustrategiavalmennuksen päätösseminaari pidettiin kongressikeskus Paasitornissa 9.3.2004. Valtiovarainministeriö suunnitteli ja toteutti päätösseminaarin yhteistyössä Accenture Oy:n kanssa. Tilaisuuden puheenjohtajana toimi neuvotteleva virkamies Seppo Kurkinen valtiovarainministeriöstä. Tilaisuuteen osallistui 55 henkilöä.

Päätösseminaarissa esiteltiin kahdeksan case -esimerkkiä kahdessa rinnakkaisessa ohjelmalinjassa. Ensimmäisessä linjassa käsiteltiin ensin yleisesti vinkkejä strategiatyöhön ja sen jälkeen keskityttiin pohtimaan verkkopalvelujen kehittämistä yhteistyön ja organisaation kehittämisen välineenä. Toisessa ohjelmalinjassa käsiteltiin toimintaprosessien kehittämistä sähköisellä asioinnilla sekä verkkopalveluista saatuja mitattuja hyötyjä.

Leena Koskinen **Taideteollisesta korkeakoulusta** esitteli heidän valitsemaansa lähestymistapaa verkkopalvelustrategian laatimiseksi. Taideteollinen korkeakoulu muodosti strategian laatimisesta oman projektinsa ajoittaen sen kestämaan vuoden verran. Tämä lähestymistapa mahdollistaa laajan osallistumisen, millä tavoitellaan sekä koko organisaation sitoutumista. Haasteeksi voi muodostua yhteisen vision kiteyttäminen, mutta lähestymistapa on saanut korkeakoulun henkilöstön innostumaan verkkoasioinnin kehittamisestä. Yleisö tiedusteli kysymyksissään mm. johdon roolia verkkoasioinnin kehittämisessä, mutta Koskisen mukaan taidekorkeakoulun johto on vahvasti mukana projektissa.

Irma Nieminen **Opetusministeriöstä** kertoi verkkopalvelujen kehittämistä koskevista oivalluksistaan. Niemisen keskeinen sanoma oli, että verkkopalvelut vaativat toiminnan samanaikaista kehittämistä. Onnistunut verkkotoiminta vaatii motivaatiota, osaamista ja pääsyä itse verkkopalveluihin. Opetusministeriö on käynnistänyt sisäisen valmennusohjelman, joka alkaa osaamisen kartoittamisella. Kartoituksen avulla pyritään etsimään, mistä asioista osaaminen viime kädessä on kiinni.

Kaj Lindh **Metsäkeskuksista** esitteli Metsäkeskusten metsäportaali -projektia. Keskeistä metsäportaalille oli sen kokonaisvaltainen kehittäminen sekä toteuttaminen yhteistyönä 13 metsäkeskuksen, Tapion ja maa- ja metsätalousministeriön kesken. Metsäportaali tuo uusia toimintamalleja, jotka ylittävät metsäkeskusten rajat. Lindh myös totesi verkkopalveluiden kehittämisen olevan organisaatiolle oppimisprosessi, jossa heille oli tarkoituksenmukaista edetä askel kerrallaan.

Markku Huttunen **Tilastokeskuksesta** kävi läpi organisaationsa toimintastrategian päivitystä palvelujen ja erityisesti verkkopalvelujen näkökulmasta. Verkkopalvelujen kehittämisessä lähdettiin liikkeelle verkkopalvelutoiminnan kipupisteistä. Tilastokeskuksen tavoitteena on saada aikaan yhtenäinen kokonaispalvelu eikä joukkoa erillisiä palvelukokonaisuuksia. Strategia ohjaa hankkeita samaan suuntaan. Huttunen totesi, että kaiken kaikkiaan verkkopalvelut vaativat tuotannon uudistamista ja uutta ajattelutapaa.

Juha Pitkänen **EELAsta** esitteli kehitteillä olevaa sähköistä tilausprosessia, jolla tullaan hoitamaan rokotteiden, näytteidenottotarvikkeiden, julkaisujen ja analyysitulosten tilaukset. Asiakasryhmästä riippuen asiakkaalla on oikeus käyttää erilaisia palveluita. Esimerkiksi eläinlääkäreillä on oikeus tilata rokotteita. Palvelusta ja asiakasryhmästä riippuen tilausprosessiin voi sisältyä asiakkaan rekisteröityminen ja vahva tunnistaminen. EELAssa analysoitiin huolellisesti sähköisen tilausprosessin tuomat kustannussäästöt ja laadulliset hyödyt.

Accenture Oy:n konsultti Marko Rauhala esitteli **Ulkomaalaisviraston** puolesta turvapaikkaprosessin sähköistämistä. Ratkaisussa hyödynnetään sähköistä asianhallintajärjestelmää, jonka käyttö korvaa viranomaisten välisen manuaalisen tietojen vaihdon.

Prosessin uudistamisella lyhennetään merkittävästi nykyistä turvapaikkahakemusten käsittelyaikaa ja parannetaan sen hallittavuutta.

Jouni Palmgren **Viestintävirastosta** kertoi .fi-verkkotunnuspalvelun toteuttamisesta. Verkkotunnuspalvelu toimii 24/7 -periaatteella reaaliaikaisena itsepalveluna ja tunnukset maksetaan verkkomaksuna. Palvelulla on saatu merkittäviä asiakashyötyjä ja vähennetty manuaalisyötä ja verkkotunnushakemusten käsittelyaikoja.

Lennart Wahlfors **Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksesta** keskittyi omassa esityksessään ravintoloiden raportointiin verkkopalveluna. Ravintoloiden tulee raportoida neljännesvuosittain tiedot alkoholin myynnistä. Sähköinen ilmoitus entisen manuaalisen asemasta on tuonut käsittelyaika säästöjä 3 min per lomake. Lomakkeita lähetetään neljännesvuosittain 1800, joten vuotuinen säästö on 50 henkilötyöpäivää vuodessa.

Esitykset kirvoittivat jonkin verran kysymyksiä, jotka painottuivat pääosin esitysten sisältöön.

Seminaaripalautetta saatiin 24 osallistuneelta. Suurin osa palautetta antaneista toivoi joko samantyyppisten tilaisuuden järjestämistä jatkossa ja/tai verkko-oppimisympäristöä keskustelujen ja tiedon vaihtamisen tueksi. Lisäksi toivottiin yhteistyötä tiettyjen teemojen ympäriltä, joita ovat mm. tunnistaminen, mobiilipalvelujen kehittäminen, sähköisten lomakkeiden käsittely ja esitäyttö. Ylipäänsä yhteisen infrastruktuurin kehittämistä valtiokonsernissa kaivattiin.

10. Johtopäätökset ja suositukset

Yleisesti kyselyn tuloksista voi päätellä, että verkkopalvelustrategioiden laadinta on lähtenyt liikkeelle laajalla rintamalla, tosin hitaasti ja melko varovaisesti. Päätökset tukevat pienin askelin tapahtuvaa kehittämistä. Useassa virastossa turvaudutaan alkuvaiheissa vanhan päälle rakentamiseen ja nykyisten verkkopalveluiden kosmeettisiin korjauksiin. Monet haluavat ensin odottaa edelläkävijöiden kokemuksia ja ratkaisuja.

Vastauksissa esiintyneiden oivallusten kirjavuus kertoo kuitenkin omaa kieltään siitä, että verkkopalvelustrategian laadinta on herättänyt uudenlaisia keskusteluja niin virastojen sisällä kuin niiden välilläkin. On havahduttu verkkopalvelujen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja toisaalta myös vaatimuksiin. Ajatukset vaativat aikaa kypsyäkseen ja todennäköisesti strategioiden päivittämisen aikaan kiteytyy jo useampiakin innovatiivisia ja asiakaslähtöisiä päätöksiä.

Tuen ja ohjauksen tarve on suurta. Virastot kaipaavat omalta johdoltaan selkeää, kantaaottavaa roolia. Useassa virastossa työryhmien jäsenet ovat kokemattomia strategiatyössä. Kun lisäksi verkkopalveluihin liittyvä osaaminen on vähäistä, on selvää, että verkkopalvelustrategiatyö tarvitsee vahvaa tukea ja ohjausta ylemmiltä tahoilta.

Verkkopalvelujen kehittämistä ja -strategiatyötä ehdotetaan jatkettavaksi kolmella toimenpiteellä :

1. Sähköisen asioinnin kehittämisareenan luominen
2. Virastojen verkkopalvelustrategioiden päivityksen tukeminen vuosina 2004 - 2005
3. Valtiokonsernin verkkopalvelustrategian laadinta.

Sähköisen asioinnin kehittämisareenan avulla tuetaan virastojen osaamista ja motivaatiota verkkopalvelujen kehittämiseksi. Areena on sähköisesti tuettu, jatkuvasti toimiva tukipalvelu verkkopalvelujen kehittäjille. Se toimii kahden kanavan kautta: se rakentuu pääasiassa sähköisen areenan ja verkko-oppimisympäristön varaan, mutta hyödyntää myös yhteisiä fyysisiä tilaisuuksia, kuten seminaareja.

Sähköinen areena sisältää kaikille julkisen sektorin tahoille avoimen, tiedonjakoon tähtäävän palvelun. Palvelua hoitaa siihen nimetty vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö mm. ylläpitää luetteloa virastojen ilmoittamista verkkopalveluprojekteista. Tietojen ajantasaisuudesta huolehditaan esimerkiksi kahden kuukauden välein lähetettävällä päivityspyynnöllä. Palvelun käyttäjät voivat etsiä lyhyiden projektikuvausten perusteella itseään eniten kiinnostavia projekteja. He voivat myös äänestää, mistä projekteista he haluaisivat saada lisätietoja. Paitsi että areenalla on tarjolla verkkopalveluprojektien luettelo, siellä on mahdollisuus myös keskusteluun, jota vastuuhenkilö ohjaa. Samoin areenan yhteyteen kootaan verkkopalvelustrategiaavalmennuksen keskeinen materiaali sekä verkkopalvelujen kehittämistä tukevaa muuta materiaalia tai verkko-osoitteita.

Yleisen tiedonjaon lisäksi sähköisellä areenalla voi toimia pienempiä intressiryhmiä, joiden toiminta painottuu valitun teeman yhteiseen kehittämiseen. Pienissä ryhmissä etsitään parhaita käytäntöjä ja yhteisiä ratkaisuja esim. mobiilipalveluihin, tunnistamiseen tai palvelukeskustoimintaan.

Kaikille verkkopalvelustrategiaavalmennukseen osallistuneille järjestetään kerran tai kaksi vuodessa seminaareja, joiden sisältöön osallistujat voivat itse etukäteen vaikuttaa äänestämällä sähköisen asioinnin keskustelu- ja kehittämisareenalla nähtävillä olevista lyhyistä projektikuvauksista itseään eniten kiinnostavia. Näin voidaan varmistaa seminaarien sisällön kysyntälähtöisyys.

Virastojen verkkopalvelustrategioiden päivittämisen tulisi tapahtua nopealla tahdilla. Hyvä verkkopalvelustrategia suuntaa kehittämistä 1 - 3 vuoden aikajänteellä, joten päivittäminen on ajankohtaista useimmille virastoille vuosien 2004 - 2005 aikana. Tähän mennessä monet ensimmäisen strategiakerroksen aikana syntyneet oivallukset ja ajatukset ovat ehtineet kypsyä ja niitä voidaan rohkeasti hyödyntää päivittämisessä. Päivittämiseen kannattaa tarjota tukea sekä valmennuksen muodossa että muun tukitoiminnan, kuten verkko-oppimisympäristöjen, muodossa.

Valtiokonsernin verkkopalvelustrategia toimii ylätasoina strategiana tehden valtiokonsernin strategiset linjaukset, jotka toimivat yksittäisten virastojen strategioiden runkoina, ja antaen konkreettiset toimenpide-ehdotukset verkkopalvelujen kehittämiseksi. Valtiokonsernin verkkopalvelustrategia sisältää palvelunäkökulman lisäksi verkkopalvelujen infrastruktuuri-linjauksia. Tarvekartoituksen avulla selvitetään, millaisia yhteisiä ratkaisuja ja palveluja virastot tarvitsevat. Näistä laaditaan hyötylaskelmat. Valtiokonsernin verkkopalvelustrategia jatkaa Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan sähköisen asioinnin jaoston laatiman sähköisen asioinnin toimintaohjelman viitoittamaa tietä ohjaamalla julkista sektoria kehittämään ja mahdollistamaan verkkopalvelukokonaisuutta. Sitä täydentävät julkisten verkkopalveluiden laatuksiteerit. Se on linjassa muiden valtiokonsernin strategioiden, kuten Valtioneuvoston tietohallintostrategia 2003 - 2007, ja toimintaohjelmien suhteen.

VERKKOPALVELUSTRATEGIAVALMENNUKSEEN OSALLISTUNEET
ORGANISAATIOT

Celia -näkövammaisten kirjasto	Puolustusministeriö
Eduskunnan kirjasto	Puolustusvoimat
Elintarvikevirasto	Rahoitustarkastus
Eläinlääkintä- ja elintarviketutkimuslaitos, EELA	Rajavartiolaitos (SM)
Etelä-Suomen lääninhallitus	Ratahallintokeskus
Helsingin kauppakorkeakoulu	Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus
Helsingin poliisilaitos	Sosiaali- ja terveysministeriö
Helsingin yliopisto	STAKES
Hämeen työsuojelupiiri	Suomen elokuva-arkisto
Ilmailulaitos	Säteilyturvakeskus
Ilmatieteen laitos	Taideteollinen korkeakoulu
Itä-Suomen lääninhallitus	Taideteollinen korkeakoulu/ virtuaaliyliopisto
Jyväskylän yliopisto	Tampereen yliopisto
Kansainvälisen henkilövaihdon keskus CIMO	TAPIO
Kansallisarkisto	Teknillinen korkeakoulu
Kansanterveyslaitos	Terveydenhuollon oikeusturvakeskus
Kasvintuotannon tarkastuskeskus	Tietosuojavaltuutetun toimisto
Kauppa- ja teollisuusministeriö	Tilastokeskus
Keskusrikospoliisi	Tullihallitus
Kilpailuvirasto	Turun kauppakorkeakoulu
Kotimaisten kielten tutkimuskeskus	Turun yliopisto
Kuluttajavirasto	Turvatekniikan keskus
Lapin lääninhallitus	Ulkoasiainministeriö
Lapin yliopisto	Ulkomaalaisvirasto
Lappeenrannan teknillinen yliopisto	Uudenmaan työsuojelupiiri
Lentoturvallisuushallinto	Vaasan yliopisto
Läkelaitos	Valtiokonttori
Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus (MTT)	Valtion asuntorahasto
Maa- ja metsätalousministeriö	Valtioneuvoston kanslia
Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus TIKE	Valtiontalouden tarkastusvirasto
Maanpuolustuskorkeakoulu	Valtiovarainministeriö
Matkailun edistämiskeskus	Verohallitus
Merenkululaitos	Viestintävirasto
Metsäkeskukset	Väestörekisterikeskus
Metsäntutkimuslaitos	Ylioppilastutkintolautakunta
Oikeuskanslerin virasto	Ympäristöministeriö
Oikeusministeriö/tietohallinto	
Opetushallitus	
Opetusministeriö	
Oulun lääninhallitus (SM)	
Oulun yliopisto	
Pirkanmaan TE-keskus	
Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus (KTM)	

Hyvä vastaaja!

Valtiovarainministeriö järjestää 9.3.2004 **verkkopalvelustrategiavalmennuksen päätösseminaarin**. Seminaari on avoin kaikille valtion virastoille ja siellä tullaan esittelemään strategioiden laadinnan tuloksia ja kokemuksia. Tilaisuus on puolen päivän pituinen (klo 12-16) ja se järjestetään Paasitornin kongressikeskuksessa. Tilaisuutta varten haluamme selvittää strategioiden laadinnan tilanteen eri organisaatioissa ja haluamme myöskin saada teidän kokemuksenne työstä. Erityisesti olemme kiinnostuneista sellaisista tiedoista/kokemuksista, jotka mielestänne kannattaa jakaa kaikille. Tästä syystä lähestymme Sinua oheisilla kysymyksillä. Toivomme, että voit käyttää hieman aikaasi kysymyksiin vastaamiseen. Vastauksia riittää yksi organisaatiota kohden. Tämä kysely on lähetetty kaikille valmennusohjelmaan osallistuneille. Jos ette itse ole olleet mukana varsinaisessa strategiatyössä, toivomme, että välitätte kyselyn vastattavaksi sellaiselle henkilölle, jonka vastuulla verkkopalvelustrategiatyö on ollut. Palauta vastaukset viimeistään **6.2.2004** Seppo Kurkiselle (seppo.kurkinen@vm.fi)!

Pyydämme, että kaikki organisaatiot vastaavat ainakin kysymyksiin 1-3 ja 8-10. Vastatkaa myös kysymyksiin 4-7, jos olette jo laatineet strategian ja jos haluatte jakaa kokemuksenne muiden kanssa. Tulemme laatimaan vastauksista yhteenvedon, joka jaetaan osanottajille seminaarissa. Jos vastaukset muodostuvat pitemmiksi kuin niille varattu tila, jatka vapaasti vastaustasi! Osa vastauksista on valintakysymyksiä, joissa pyydämme sinua valitsemaan sopivimman vaihtoehdon. Voit halutessasi kommentoida tai perustella vastaustasi erilliselle kommenttiriville.

1) Organisaation nimi:

2) Vastaajan nimi ja yhteystiedot:

3) Verkkopalvelustrategian laadinnan tilanne (valitse sopivin vaihtoehto):

- a) Emme aio käynnistää strategian laadintaa virastossa
- b) Olimme laatineet strategian jo ennen valmennusta
- c) Strategiatyö ei ole vielä käynnistynyt
- d) Strategian laadinnan työsuunnitelma on valmis
- e) Strategian laadinta on vielä kesken
- f) Strategia on laadittu, mutta ei vielä käynnistyneitä toteutusprojekteja
- g) Toteutusprojektit käynnissä
- h) Ensimmäiset toteutusprojektit valmiita

Vapaamuotoiset kommentit:

Jos valitsit jonkun vaihtoehdoista a), b), c) tai d), niin voit siirtyä suoraan kysymykseen 8. Muussa tapauksessa voit jatkaa kysymyksestä 4. Mikäli strategian laadinta on vielä kesken (e), voivat kysymykset 4-7 tuottaa vaikeuksia. Vastatkaa sen mukaan kuin asiat ovat selvillä.

4) Strategiaamme sisältävät tärkeimmät päätöksemme:

5) Suurimmat haasteemme strategiatyön aikana:

6) Parhaat oivalluksemme strategiatyön aikana:

7) Mielenkiintoisimmat sekä tulevat että jo käynnistyneet toteutusprojektimme ja uudet verkkopalvelumme (laita esim. sulkeisiin tieto siitä, onko kyseessä jo käynnistynyt projekti vai vasta suunnitteilla oleva):

- 8) Valtiovarainministeriön tarjoama verkkopalvelustrategiavalmennus oli strategiatyömme kannalta hyödyllinen (valitse sopivin vaihtoehto):
- a) olen täysin samaa mieltä
 - b) olen jokseenkin samaa mieltä
 - c) olen jokseenkin eri mieltä
 - d) olen täysin eri mieltä
 - e) en osaa sanoa (tai strategiamme oli laadittu ennen valmennusta)

Vapaamuotoiset kommentit:

- 9) Olen kiinnostunut yhteisestä 9.3.2004 järjestettävästä seminaarista.
- a) kyllä, ilmoittaudun alustavasti mukaan!
 - b) kyllä, mutta en vielä ilmoittaudu
 - c) kyllä, mutta ajankohta ei sovi minulle
 - d) en

- 10) Olemme halukkaita kertomaan omista ratkaisuistamme ja kokemuksistamme 9.3.2004 järjestettävässä seminaarissa.

Asia/aihe, josta haluamme kertoa:

Kiitos vastauksistasi!