



Tiedonhallinta ja tietopalvelu sähköisessä ympäristössä

Tallennusjärjestelmät & Tiedonhallinta
- konferenssi 1.-2.11.2005 Meripuisto, Espoo

2.11.2005

Leena Kononen



Tulli -palvelua ja lainvalvontaa

1. Sisämarkkinoiden häiriötön toiminta ja toimialansa verojen, maksujen ja tullien keruu
2. Laillisen ulkomaankaupan sujuvuus ja säännösten noudattaminen
3. Yhteiskunnan suojaus
 - Palveluja pien- ja avainasiakkaille sekä kumppaneille
 - 8 000 tuojaa ja 3 500 viejää, joiden kaupankäynnin volyyymi ylittää 100 000 euron rajan vuodessa



Tiedon volyymit Tullissa (v. 2004)

- Keskeisesti yritysten ulkomaankaupankäyntiä koskevia
- Vientitullauksia 720 000, tuontitullauksia 530 000
- Passituksia 550 000
- Intrastat -ilmoituksia, tuonti: 390 000, vienti: 150 000
- Ahvenanmaan verorajaylityksiä 140 000
- Autoverotuksia 210 000, valmisteverotuksia 20 000
- Kukin tapahtuma sisältää useita liitetietoja
- Eteläinen tullipiiri: manuaalinen paperiarkisto 12 km
 - aktiivivaihe (1 pv-6 v) 10 km
 - passiivivaihe (10-50 v) 300 m
 - historiallinen vaihe 120 m



Tiedonhallinnan haave

- vastaa kysymyksiin mitä, kenelle, miksi?

- Mistä tietoa saadaan?
 - sisäistä ja ulkoista tietoa...
- Mitä tietoa on, missä on, millaisessa muodossa on, tarvitaanko, kuka tarvitsee ja mihin käyttöön?
- Keskeistä on löytää ratkaisut miten tietoja talletetaan/säilytetään, haetaan ja poistetaan/hävitetään
- Tietojen luokittelu, kuvailu ja tietovirtojen määrittely ovat suuria haasteita
- Tietoasiantuntijoiden tulisi nöyrästi lähestyä toisiaan ja pyytää konsultointia, toiminta-alue on laaja yksin hallittavaksi -tiedon elinkaaren hallinta on haaste!



Tiedonhallintasuunnitelman (THS) rooli

- Keskeisin organisaation tiedonhallinnan työkalu
- Paneuduttava huolellisesti ja ymmärrettävä päämäärät
- Kuvattava prosessit -> tehtävät -> toiminnot -> tiedon tyyppi -> tieto (mentävä yksittäisen tiedon tasolle!)
- Määriteltävä tiedon arvo, käyttöarvo tai lainsäädännön vaatimus sekä suojaluokitus
- Määriteltävä tietojen keskinäiset yhteydet, autenttisuus, eheys sekä todistusvoima
- Määriteltävä säilytysajat
- Päätettävä tallennuksesta, lyhyen aikavälin ja pitkän ajan säilytettävät erikseen sekä poistoista



Metatietoelementtien määrittely

- kuvailutietoa, keskeinen väline tieto järjestelmän toiminnallisuuden toteuttamisessa
- metatiedon avulla tietojärjestelmät kykenevät kommunikoimaan keskenään
- metatiedon tuottaminen on yhdistelmä ihmisen ja koneen antamia tietoja
- tarvitaan yhteisiä formaatteja, sanastoja, soveltamisohjeita, teknisiä toteutusstandardeja
- identifiointi, ominaisuudet, tehtävät, käyttö, käyttäjät ja suhteet muuhun, hallintatiedot
- automatisointi mahdollisimman pitkälle



Metatieto

- Metatieto voidaan liittää jokaiseen yksittäiseen asiakirjaan, huom! myös yksittäiseen tietoon
- Hallinta tapahtuu yksittäisen tiedon tai asiakirjan tasolla
- Metatietoa kertyy koko asiakirjan elinkaaren ajan
- JHS 143 standardi antaa hyvät valmiudet metatietojen määrittämiseksi: selkeää jakopaikallistamiseen, sisällönkuvailuun, käyttöedellytyksiin, kontekstiin ja elinkaareen
- Metatietojen määrittelyssä on paikallaan harkinta kuinka monta niitä on järkevää ottaa käyttöön



Sähköinen päätösarkisto

- Kaikista tulosteista ja asiakkaille lähetettävistä päätöksistä muodostuu pdf-muotoinen tiedosto
- Tarve 8 järjestelmää, tuotannossa 6, 39 lomaketta,
- 2 tuottaa 2 gigaa ja loput 1 gigan kuukaudessa
- Tarvitaan 1000 gigaa levytilaa seitsemässä vuodessa
- Tulostuspalvelimelta tulostussovelluksella päätökset lähetetään asiakkaalle pdf:nä ediserverin kautta
- Tulostuspalvelimelta kirjoittaa levypalvelimelle pdf:nä
- Arkistosovellus lukee levypalvelimelta päätöksen ja näyttää ikkunassa
- Päätöksen metatiedot ovat tietokantapalvelimella
- 6 hakukriteeriä, hävitystoimenpide suoritettava



Sähköinen arkisto (ERM, Electronic Records Management)

- Kaikki sähköinen toimintaympäristömme, jossa tuotetaan, talletetaan, käytetään ja poistetaan tietoa
- Asiakirjan luonne on muuttunut kun siitä on tullut tietojen kokonaisuus, missä eri rekisterit tuottavat tiedon niille määriteltyihin kohtiin
- Tavoitteena on yksinkertaisesti oikean tiedon löytyminen!
- Sähköinen maailma pirstoo helposti perinteisen hyvin toimineen arkistokulttuurin: jokaisen järjestelmän kylkeen rakennetaan oma arkisto, jokaiseen tehdään oma säilytysaikas suunnitelma, määritellään omat metatiedot ja jokaisella sähköisellä arkistolla on oma oma arkistonhoitaja



Sähköinen arkisto

- Hoidettu arkisto on sisäisen tiedon keskus
- Arkistosta saa hakutoiveen mukaisesti tiedot eri järjestelmistä
 - kirjeenvaihdon, muistiot ja päätökset
 - projektisuunnitelman ja seurantaraportit
 - julkaisun viitetiedon tai kokotekstin
 - valokuvan, piirroksen tai kartan
- Sähköinen arkisto toimii käyttöoikeuksien mukaan määritelysti itsepalveluperiaatteella, oikeudet muokata tai vain lukea asiakirjaa on myös määritelty
- Tarvittaessa informaattikko auttaa

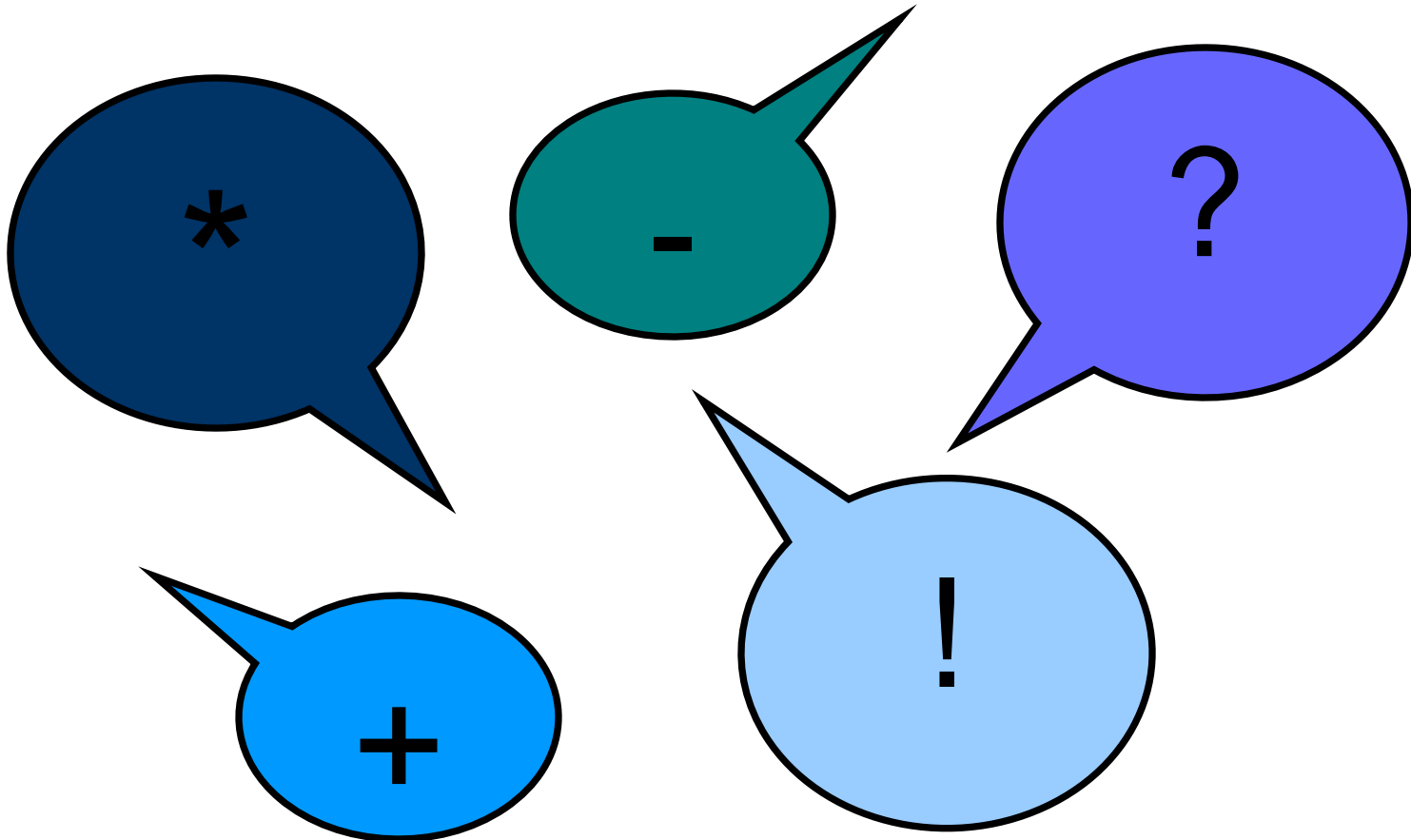


Tiedon käyttö asiakaspalvelussa

- Tavoitteena profiloitunut asiakaspalvelut
- Tavoitteena itsepalvelut, auki 24 h
- Yhden luukun periaate on edelleen ajankohtainen
- Asiakkaan ja tiedon yhdistäminen on haaste; asiakkaan tunnistaminen ja metatietojen avulla tietojen haku
- Edellytyksenä monikanavapalvelut, erilaisten tiedon vastaanotto- ja jakelukanavien tarkoituksenmukainen hyödyntäminen
- Asiakasta ei jätetä yksin verkkoon pulmatilanteessa



Kysymyksiä, ideoita ja mielipiteitä





Lisätietoja

- Leena Kononen
 - puh. 020 492 1839
 - etunimi.sukunimi@tulli.fi