



VALTIONEUVOSTON KANSLIA



Valtioneuvoston kanslian verkkopalvelustrategia 2005–2008

Valtioneuvoston kanslian verkkopalvelustrategia 2005–2008

Julkaisija:
VALTIONEUVOSTON KANSLIA

KUVAILULEHTI
21.7.2005

Tekijät:

Työryhmä: Pekka Kuittinen, Marit Olander, Henri Ryhänen ja Elena Uskola

Julkaisun laji:

Raportti

Toimeksiantaja:

Valtioneuvoston kanslia

Toimielimen asettamispäivä:

1.6.2004

Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen):

Valtioneuvoston kanslian verkkopalvelustrategia 2005–2008
(Statsrådets kanslis nättjänststrategi 2005–2008)

Tiivistelmä:

Valtioneuvoston kanslian verkkopalvelustrategian 2005–2008 lähtökohtana ovat kanslian tehtävät, joiden mukaisesti valtioneuvoston kanslian perusmissiona on toimia yhtäältä pääministerin asiantuntijaorganisaationa, toisaalta tuottaa määriteltäviä palvelukokonaisuuksia valtioneuvostolle palveluvirastona.

Valtioneuvoston kanslialla on vastuullaan useiden koko valtioneuvoston toimintaa palvelevien prosessien ja niissä käytettävien tietojärjestelmien omistajuus. Tavoitteena on toimintaprosessien ja järjestelmien kehittäminen tiiviissä yhteistyössä ministeriöiden sekä muiden ylimpien valtioelinten kanssa.

Heinäkuussa 2005 hyväksytyssä strategiassa esitetään kehittämistavoitteet (tavoitevuosi 2008) ja strategiset linjaukset verkkopalvelujen eri osa-alueilla:

- Tiedotus- ja tietopalvelut
- Vuorovaikutteinen viestintä
- Sähköinen asiointi ja hallintoprosessien integrointi
- Verkkopalvelujen johtaminen, koordinaatio ja yhteistyö
- Poikkeusolojen ja kriisitilanteiden verkkopalvelut

Lisäksi strategiassa on esitetty suunnitelma strategian ylläpitämiseksi. Liitteenä on valtioneuvoston kanslian verkkopalvelujen- ja tietohallinnon hankesalkku. Hankesalkkua päivitetään vuosittaisen kehys- ja budjettisuunnittelun yhteydessä. Strategian kokonaispäivitys tehdään viimeistään vuonna 2007.

Avainsanat:

Sarjan nimi ja numero:

Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2005

ISSN:

ISBN:

Kokonaissivumäärä:

22

Kieli:

Fi

Luottamuksellisuus:

Julkinen

Julkaisun jakelu:

Verkkosivuilla pdf: www.vnk.fi/julkaisut
Tilaukset: julkaisut@vnk.fi

Painopaikka:

Valtioneuvoston kanslia, 2005

Kustantaja:

Valtioneuvoston kanslia

VALTIONEUVOSTON KANSLIAN VERKKOPALVELUSTRATEGIA 2005–2008

Valtioneuvoston kanslia on tänään 21. heinäkuuta 2005 hyväksynyt valtioneuvoston kanslian verkkopalvelustrategian, joka on voimassa tästä päivästä lukien toistaiseksi.

A handwritten signature in black ink, reading "Heikki Aaltonen". The signature is fluid and cursive, with the first name "Heikki" and the last name "Aaltonen" clearly distinguishable.

Alivaltiosihteeri Heikki Aaltonen

SISÄLLYS

1	LÄHTÖKOHDAT	7
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET JA VERKKOPALVELUJEN KEHITYSTRENDEJÄ	8
2.1	Verkkopalvelustrategiaan liittyvät hankkeet ja selvitykset	8
2.2	Yhteentoimivuuden ja yhteisten ratkaisujen tarpeen lisääntyminen	8
2.3	Verkkosivustoilta vaaditaan entistä enemmän	8
3	VERKKOPALVELUJEN NYKYTILANNE JA KEHITTÄMISHAASTEET	10
3.1	Määrittelyt	10
3.2	Tiedotus- ja tietopalvelut	10
3.3	Käyttötilastot	11
3.4	Vuorovaikutteinen viestintä sekä sähköinen asiointi ja hallinto	11
3.4.1	Vuorovaikutteinen viestintä	11
3.4.2	Sähköinen asiointi ja hallinto	12
3.5	Palveluprosessien yhteenvedo	12
4	STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄT JA KEHITTÄMISLINJAUKSET	13
4.1	Verkkopalveluvision 2008	13
4.2	Kehittämislinjaukset	13
4.3	Tiedotus- ja tietopalvelut	13
4.3.1	Yhteinen alusta	14
4.3.2	Käytettävyys ja tilastointi	14
4.3.3	Yhtenäiset tietorakenteet ja metatiedot	14
4.3.4	Yhteinen haku ja hakemisto VNK:n tietovarantoihin	15
4.3.5	Senaattorin uudistaminen	15
4.4	Vuorovaikutteinen viestintä sekä sähköinen asiointi ja hallintoprosessien integrointi	15
4.5	Verkkopalvelujen johtaminen, koordinaatio ja yhteistyö	16
4.5.1	Kehittämistavoitteet	16
4.5.2	Linjaukset	16
4.6	Poikkeusolojen ja kriisitilanteiden verkkopalvelut ja varautuminen	18
4.6.1	Kehittämistavoitteet	18
4.6.2	Linjaukset	18
5	STRATEGIAN SEURANTA JA YLLÄPITO	20

LIITE 1	HANKESALKKU: VNK:N STRATEGISET TIETO- JA VIESTINTÄJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMISHANKKEET	21
---------	---	----

1 LÄHTÖKOHDAT

Valtioneuvoston kanslia on ministeriö, joka vastaa pääministerin johdolla hallitusohjelman toimeenpanon valvonnasta ja avustaa pääministeriä valtioneuvoston johtamisessa. Valtioneuvoston kanslia vastaa myös EU-politiikan yhteensovittamisesta, käsittelee EU:n kehittämistä sekä turvaa kaikissa olosuhteissa pääministerin ja hallituksen toimintaedellytykset. Verkkopalvelustrategia on osa kanslian toimintastrategiaa.

Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen edellyttää organisaation sisäisten toimintaprosessien analysointia ja muuttamista. Verkkopalvelustrategian lähtökohtana onkin yleensä organisaation palvelustrategia, jossa analysoidaan palvelujen nykytila, tunnistetaan kehityskohteet ja asetetaan kehittämistavoitteet. Valtioneuvoston kansliassa on parhaillaan käynnissä hanke, jossa tunnistetaan, määritellään ja kuvataan toimintayksiköiden keskeiset prosessit. Hanke valmistuu syksyllä 2005, jolloin voidaan ryhtyä yksityiskohtaisesti tarkastelemaan prosesseja sähköisen asiointin kannalta.

Seuraavassa esiteltävä verkkopalvelustrategia rajoittuu nykytilan kartoitukseen ja pääasiallisten linjausten esittämiseen.

Verkkopalveluja kehitetään valtioneuvoston tietohallinnon arkkitehtuurilinjauksen ja tietoyhteiskuntaohjelman linjausten mukaisesti. Verkkopalvelustrategian kehittämislinjaukset on pääpiirteissään esitetty kanslian tietohallintostrategiassa 2004–2008. Tässä asiakirjassa syvennetään ja kehitetään edelleen näitä linjauksia.

Verkkopalvelustrategia on käsitelty valtioneuvoston kanslian johtoryhmässä 30. toukokuuta 2005 ja sen on hyväksynyt alivaltiosihteeri Heikki Aaltonen 21. heinäkuuta 2005.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET JA VERKKOPALVELUJEN KEHITYSTRENDEJÄ

2.1 Verkkopalvelustrategiaan liittyvät hankkeet ja selvitykset

Seuraavia toimintaympäristöä ja sen kehittämiseen liittyviä hankkeita ja selvityksiä on tekeillä tai on vastikään valmistunut:

- Valtionhallinnon viestinnän kehittäminen (Valtionhallinnon viestintä 2007 -hanke, VNK012:00/2004)
- Valtioneuvoston tiedon sisällönhallinnan tila ja vastuut (Silava-hanke VM165:00/2003)
- Internetin hyödyntäminen kriisitilanteissa (V NK002:00/2005)¹
- Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö (Lakritsi-hanke, VM102:00/2003)
- Uudistettu JHS 129 -suositus (julkishallinnon www-sivuston suunnittelun ohjeet), hyväksytty JUHTAssa 15.6.2005²
- Valtioneuvoston kanslian toimintaprosessit -hanke
- Selvitys politiikkaohjelmien ja hallituksen strategia-asiakirjamenettelyn toimivuudesta hallitusohjelman toteuttamisessa 16.6.2005 (Verkostojohtamisen mahdollisuudet valtioneuvostossa)³

2.2 Yhteentoimivuuden ja yhteisten ratkaisujen tarpeen lisääntyminen

Valtioneuvoston kanslia on kahden valtioneuvoston keskeisen prosessijärjestelmän, valtioneuvoston päätöksentekojärjestelmän (PTJ) ja EU-asioiden käsittelyjärjestelmän Eutorin, omistaja. Nämä ydinprosessit leikkaavat useiden ministeriöiden ja niiden alaisen hallinnon toimintaa. Tietoja ja asiakirjoja tallennetaan ja käsitellään monissa alaprosesseissa. Valtaosa näitä tehtäviä palvelevista järjestelmistä ja tietovarannoista muodostaa erillisiä saarekkeitä, jotka eivät ole tietorakenteiden ja tiedonsiirron osalta yhteensopivia.

Siksi tietojärjestelmien rakenteille, tiedonvaihtorajapinnoille sekä tiedonsiirron ratkaisuille tulisi määritellä yhteiset standardit, jotka mahdollistavat tiedon ja asiakirjojen käytön yli organisaatorajojen ja järjestelmien.

2.3 Verkkosivustoilta vaaditaan entistä enemmän

Verkkoviestintä, sekä internetissä että intranetissä, on viime vuosina noussut valtioneuvoston kanslian keskeisimmäksi viestintäkanavaksi. Samalla verkkosivuille asetetut laatuvaatimukset ovat kasvaneet ja täsmentyneet. Sivujen tulee olla paitsi luotettavia ja ajantasaisia tiedon välittäjiä, myös käytettäviä, ilmeeltään tasapainoisia ja teknikaltaan nykyaikaisia. Ulkoisten verkkosivustojen tulee tukea hallinnon kokonaiskuvan muodostamista sekä kannustaa hallinnon ja kansalaisten vuorovaikutukseen. Sisäisten verkkosivustojen tulee puolestaan parantaa sisäistä tiedonkulkua sekä lisätä työn tuottavuutta ja toisaalta työviihtyvyyttä.

Suunta verkkopalveluissa on kohti verkkosivustojen lisääntyvää toiminnallisuutta ja vuorovaikutteisuutta sekä sähköistä asiointia.

¹ www.valtioneuvosto.fi/tiedostot/pdf/fi/95438.pdf

² www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs129

³ www.valtioneuvosto.fi/tiedostot/pdf/fi/95109.pdf

3 VERKKOPALVELUJEN NYKYTILANNE JA KEHITTÄMISHAASTEET

3.1 Määrittelyt

Verkkopalvelut voidaan jakaa kolmeen eri päätyyppiin: tiedotus- ja tietopalvelut, vuorovaikutteinen viestintä sekä sähköinen asiointi ja hallinto.

3.2 Tiedotus- ja tietopalvelut

www.valtioneuvosto.fi kokoaa yhteen ministeriöiden tiedotusmateriaalia ja toimii ministeriöiden verkkosivustojen portaalina. Keskeistä ajankohtaissisältöä ovat hallituksen ja ministeriöiden tiedotteet, valtioneuvoston päätökset sekä pääministerin ja muiden ministerien puheet. Sivusto sisältää myös runsaasti perustietoa valtioneuvoston toiminnasta ja historiasta sekä EU-asioista. Verkkopalvelu otettiin käyttöön vuonna 1995. Sivuston teknisesti ja visuaalisesti uudistettu versio valmistui toukokuussa 2001.

www.vnk.fi on kanslian oma verkkosivusto. Sivustolla kerrotaan valtioneuvoston kanslian tehtävistä ja toiminnasta sekä esitellään kanslian organisaatio. Ajankohtaismateriaalia ovat muun muassa tiedotusyksikön tiedotteet ja kanslian tuottamat julkaisut. Sivusto otettiin käyttöön vuonna 1998, ja se uudistettiin toukokuussa 2001.

www.valtioneuvosto.fi/media on tiedotusvälineiden käyttöön tarkoitettu, rekisteröitymistä edellyttävä extranet. Mediapalvelu-materiaalia ovat esimerkiksi ennakkojatelussa olevat tiedotteet ja tiedotustilaisuuskutsut. Lisäksi mediapalvelu sisältää valtioneuvoston julkisen sivuston aineiston. Tämä valtioneuvoston sivuston laajennusosa julkistettiin huhtikuussa 2003.

Valtioneuvoston ja valtioneuvoston kanslian verkkosivujen sekä mediapalvelun uudistushanke on parhaillaan käynnissä. Uudistuksen keskeinen tehtävä on sivustojen teknisen julkaisu ympäristön ja -alustan uudistaminen. Lisäksi hankkeessa uudistetaan sivustojen ulkoasu. Uusilla verkkosivuilla on saatavissa nykyistä enemmän ajankohtaisaineistoa valmisteilla olevista asioista sekä valtioneuvoston julkinen päätösaineisto. Uudet sivustot otetaan käyttöön syksyllä 2005.

www.eu2006.fi on suunnitteluvaiheessa oleva Suomen EU-puheenjohtajuuskauden verkkosivusto. Vuoden 2006 kesäkuussa käyttöönotettavan sivuston tehtävänä on tehokkaalla ja helppokäyttöisellä tavalla palvella puheenjohtajakauden viestintää kaikkien osallisten välillä. Sivusto pyritään rakentamaan niin, että se hyödyntää vuonna 2006 käytettävissä olevia teknisiä mahdollisuuksia ja tehostaa Suomen puheenjohtajana ajaman politiikan vaikuttavuutta. Tavoitteena myös on, että verkkoviestinnän kokonaisuus ylläpitää ja kohottaa Suomen mainetta verkkoviestinnän huipputasajamaana.

senaattori.vn.fi on valtioneuvoston intranet, joka toimii valtioneuvoston yhteisen tiedon hallintavälineenä. Se tarjoaa virkamiehille ja päättäjille tietoa sekä mahdollisuuden keskinäiseen viestintään. Senaattori on käytössä valtioneuvostossa, soveltuvin osin eduskunnassa, tasavallan presidentin kansliassa ja ministeriöiden hallinnonaloilla. Valtioneuvoston kanslia vastaa Senaattorin ylläpitämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä ministeriöiden ja eduskunnan kanssa. Palvelu otettiin käyttöön vuonna 1998 ja se uudistettiin vuonna 2002.

kabinetti.vnk.vn.fi on valtioneuvoston kanslian intranet. Sen tehtävänä on toimia sisäisen viestinnän pääasiallisena kanavana ja sitä kautta parantaa yhteistyötä sekä lisätä työn tehokkuutta ja työtyytyväisyyttä. Kabinetin pilottiversio otettiin käyttöön joulukuussa 2003.

www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi on hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman sivusto, joka sisältää kaiken ohjelmaa sekä tietoyhteiskuntaneuvostoa koskevan ajankohtaisen tiedon. Sivusto avattiin toukokuussa 2004.

3.3 Käyttötilastot

Seuraavassa taulukossa esitetään VNK:n ja eräiden valtioneuvoston yhteisten verkkopalvelujen suunta-antavia käyttötilastoja. Tiedot on pyritty kokoamaan ajanjaksolta 1.10.2003–28.2.2005, mutta osin tilastoja on saatu lyhyemmältä ajalta.

Kuvio 1

Valtioneuvoston verkkopalvelujen käyttäjätilastoja

Palvelu	Sivupyynnöt keskimäärin/päivä
www.valtioneuvosto.fi	28 800
www.statsradet.fi	4 000
www.government.fi	6 500
www.valtioneuvosto.fi/media	200 (n. 600 rekisteröitynyttä käyttäjää)
www.vnk.fi	3 000
www.vnk.fi/svenska	600
www.vnk.fi/english	750
www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi	1 204
senaattori.vn.fi	11 000
kabinetti.vnk.vn.fi	2 750

3.4 Vuorovaikutteinen viestintä sekä sähköinen asiointi ja hallinto

3.4.1 Vuorovaikutteinen viestintä

Vuorovaikutteinen ulkoinen viestintä rajoittuu sähköpostin käyttöön esimerkiksi valtioneuvoston verkkosivujen palautelomakkeessa. Sen avulla kansalaiset voivat lähettää kysymyksiä ja palautetta valtioneuvostoon, ts. kaikkiin ministeriöihin. Myös yleinen palauteosoite ja virkamiesten sähköpostiosoitteet on pantu helposti saataville.

Hallinnon ja kansalaisten välistä vuoropuhelua on pyritty lisäämään tarjoamalla aiheita ja materiaalia kansalaiskeskustelun pohjaksi. Pääasiallinen vuorovaikutteisen viestinnän kanava on vuonna 2000 avattu valtionhallinnon sähköinen kansalaisfoorumi www.otakantaa.fi, jota ylläpitää valtiovarainministeriö.

3.4.2 Sähköinen asiointi ja hallinto

Valtioneuvoston kanslia on vahvistanut ohjeet sähköisestä asioinnista kansliassa 18.8.2003 (279/05/2003). Kanslialla on virallinen sähköpostiosoite kirjaamo@vnk.fi, jonka kautta on mahdollista lähettää viesti asian vireille saattamiseksi. Valtioneuvoston kansliassa sähköiset asiakirjat rinnastetaan paperiasiakirjoihin, esimerkiksi työhakemuksen voi lähettää sähköpostitse.

Kanslialla ei ole tällä hetkellä omaa dokumentinhallintajärjestelmää. Asiakirjat ja niihin liittyvä tieto on hajallaan erilaisissa tallennuspaikoissa, joista niitä on vaikea yhteisesti hyödyntää. Kanslialla ei myöskään ole asiankäsittelyjärjestelmää, jolla asioiden käsittelyyn liittyviä prosesseja voitaisiin yhtenäistää ja automatisoida. Asiakirjat kuitenkin laaditaan, vastaanotetaan ja jaetaan sähköisinä. Ne myös rekisteröidään sähköiseen diaariin.

Sisäisissä prosesseissa käytetään passiivilomakkeita, jotka täytetään päätteellä, tulostetaan ja allekirjoituksen jälkeen lähetetään manuaalisesti eteenpäin. Vireillä on sähköpostin liitetiedostona lähetettävän sisäisen lomakkeen pilotointi työajanseurannan korjauksissa.

Taloushallinnossa on käytössä ostolaskujen sähköinen käsittely- ja arkistointisovellus Rondo. Myös matkalaskuja ryhdytään käsittelemään sähköisesti vuoden 2006 alussa.

Valtioneuvoston ulkoisille sidosryhmille tarvitaan yhteinen työskentelyfoorumi ministeriöiden virkamiesten kanssa. Tällaisen työryhmän työskentelyn tukemiseksi tietoyhteiskuntaohjelmassa pilotoidaan työryhmäjärjestelmää (käyttöönotto loppuvuodesta 2005).

3.5 Palveluprosessien yhteenvedo

Kuvio 2

Valtioneuvoston verkkopalveluprosesseja

	Tiedotus- ja tietopalvelut	Vuorovaikutteinen viestintä	Sähköinen asiointi ja hallinto
Palveluja kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sekä muille viranomaisille	www.valtioneuvosto.fi www.valtioneuvosto.fi/media www.vnk.fi www.eu2006.fi www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi	Asiointi valtioneuvoston tiedotukseen verkkosivujen kautta Asiointi sähköpostitse kansliaan	Asiointi valtioneuvoston kirjaamoon sähköpostitse
Palveluja muille ministeriöille	Senaattori		
Palveluja organisaation sisäisille prosesseille	Kabinetti	Sisäinen sähköposti-viestintä	Rondo

4 STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄT JA KEHITTÄMISLINJAUKSET

4.1 Verkkopalveluvision 2008

Verkkopalvelujen visio nivoutuu kanslian toiminta-ajatukseen.

Valtioneuvoston kanslia on ministeriö, joka vastaa pääministerin johdolla hallitusohjelman toimeenpanon valvonnasta ja avustaa pääministeriä valtioneuvoston johtamisessa. Valtioneuvoston kanslia vastaa EU-politiikan yhteensovittamisesta ja käsittelee EU:n kehittämistä.

Valtioneuvoston kanslia turvaa kaikissa olosuhteissa pääministerin ja hallituksen toimintaedellytykset.

Sähköiset palvelut ovat osa valtioneuvoston kanslian palvelu- ja toimintastrategiaa.

4.2 Kehittämislinjaukset

Kanslia tarjoaa luotettavia, laadukkaita ja käytettäviä vuorovaikutteisia verkkopalveluja. Kohderyhmiä ovat hallitus ja ministeriöiden virkamiesjohto, tasavallan presidentin kanslia, eduskunta, muu hallinto, media, järjestöt, yritykset ja kansalaiset. Tieto tarjotaan maksutta sidosryhmien saataville.

Sähköisen asioinnin kehittäminen nivoutuu kanslian sisäisten prosessien tunnistamiseen ja määrittelyyn, joka valmistuu syksyllä 2005. Prosessikuvausten pohjalta laaditaan tarkennettu sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma.

Verkkopalvelut ovat tietoturvallisesti korkealla tasolla. Tarvittaessa käyttäjät pystytään tunnistamaan ja varmentamaan.

Verkkopalvelujen hyötyvaikutuksiin kiinnitetään huomiota, ja niitä seurataan osana raportointia. Verkkopalvelujen laatua arvioidaan säännöllisesti käytettävyyystutkimuksin ja julkisten verkkopalvelujen laatuksien avulla⁴.

4.3 Tiedotus- ja tietopalvelut

Tiedon hallinta tehostaa ja helpottaa tiedon hyödyntämistä, julkaisemista ja tuottamista, kun organisaation tietoa johdetaan ja tieto on koottu yhdeksi, keskitetyksi ja jäsennetyksi kokonaisuudeksi. Verkkopalveluilla on keskeinen rooli organisaation tiedon hallinnassa. Tiedon tehokas käyttö, vaikuttavuus ja hallinta perustuu kykyyn ennakoita ja hallita tietosisältöjä hyödyntäviä ja niitä tuottavia prosesseja.

⁴ www.laatuaverkkoon.fi

4.3.1 Yhteinen alusta

Tavoitteena on saada valtioneuvoston kanslian vastuulla oleville verkkosivustoille yhteinen julkaisu-ympäristö. Yhteisellä alustalla saavutetaan hyvä integroitavuus: samoja tietoja voidaan tarvittaessa näyttää useassa sivustossa. Yhteinen, laajennettavissa ja muunneltavissa oleva julkaisu-ympäristö mahdollistaa uusien sivustojen ja verkkopalveluiden tuottamisen nykyistä joustavammin. Yhtenäinen ylläpito-ympäristö merkitsisi myös säästöjä koulutus-, lisenssi- ja ylläpitokustannuksissa. Lisäksi VNTHY:n työ kanslian verkkopalvelujen järjestelmätuen tarjoajana helpottuisi ja tehostuisi.

Senaattorin ja Kabinetin julkaisu-alustan vaihtohanke käynnistetään vuonna 2006, ja se valmistuu kokonaisuudessaan vuonna 2007. Hanke aloitetaan Kabinetin alustan vaihdolla. Tämän jälkeen edetään Senaattorin alustan vaihtamiseen siten, että uusi alusta on valmis ja käytettävissä helmikuussa 2007, ennen uuden hallituksen muodostamista.

4.3.2 Käytettävyys ja tilastointi

Valtioneuvoston verkkopalvelut toteutetaan hyvän käytettävyyden ja saavutettavuuden periaatteiden mukaisesti. Käyttöliittymäsuunnittelussa hyödynnetään valtioneuvoston verkkopalvelujen tyyliopasta⁵. Se ohjaa valtioneuvoston kanslialle ja valtioneuvoston (ministeriöiden) yhteiseen käyttöön toteutettavien www-käyttöliittymien suunnittelutyötä. Opas määrittelee käyttöliittymien yhdenmukaisuussuosituksia ja ehdottaa toimintatapoja yleisten käytettävyysohjeiden pohjalta. Näitä ovat mm. JHS 129, W3C/WAI ja VM:n julkisten verkkopalvelujen laatu-kriteeristö. Käytettävyyttä ja palvelevuutta arvioidaan säännöllisesti mm. tekemällä käyttäjä-tutkimuksia.

Kanslia osallistuu myös VNTHY:n vetämään valtioneuvoston käyttöliittymä-standardin laadintaan. Standardin tehtävänä on ohjata käyttöliittymäsuunnittelua valtioneuvoston yhteisiä sivustoja ja järjestelmiä koskevissa hankkeissa. Standardi antaa suosituksia järjestelmien ja verkkosivustojen käyttöliittymien yhteisistä suunnittelu- ja toimintaperiaatteista sekä ulkoasusta käytettävyyden osalta.

Asianmukaisella tilastoinnilla varmistetaan, että sivustojen käyttäjämääristä on saatavissa reaaliaikaisesti tietoja kehittämistyön pohjaksi. Pyritään vaikuttamaan siihen, että koko valtioneuvoston piirissä käytettäisiin yhdenmukaisia tilastointimenetelmiä ja -esitystapoja.

4.3.3 Yhtenäiset tietorakenteet ja metatiedot

Verkkopalveluissa olevien aineistojen tietorakenteet ja metatiedot yhtenäistetään yhteiskäyttöisyyden varmistamiseksi. Kaikki aineisto ryhmitellään valtioneuvostotiedon ryhmittelyn mukaisesti ja asiasanoitetaan valtioneuvoston asiasanaston sanoja käyttäen. Aineistojen rakenteena käytetään tiedotteissa yhtenäistä rakennetta, kalenteritietojen osalta Vcalendar-standardia⁶ ja sähköisten käyntikorttien osalta vCard-standardia⁷. Käytettävät asiakirjatyytit on määritelty Valtioneuvoston asiakirjatyytit -hankkeen loppuraportissa⁸.

⁵ Valtioneuvoston kanslian raportteja 1/2005, www.vnk.fi/tiedostot/pdf/fi/92010.pdf.

⁶ www.imc.org/pdi

⁷ www.imc.org/pdi

⁸ www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/8988/65451_VN_asiakirjatyytit_hankkeen_loppuraportti_29_11_04.doc

Kuvio 3

Valtioneuvostotiedon ryhmittely

00. Yleistä. Yleistermit.	14. Työ. Eläke.
01. Hallinto. Johtaminen. Henkilöstö.	15. Koulutus.
02. Poliittika. EU yleensä.	16. Tiede. Tutkimus. Standardit.
03. Oikeus. Lainsäädäntö. Lainvalmistelu.	17. Viestintä. Tietoverkot. Tietotekniikka.
04. Talous. Verotus. Vakuutus. Raha.	18. Kulttuuri. Liikunta. Uskonnot.
05. Kauppa. Tullit. Markkinat.	19. Energia.
06. Elinkeinot. Teollisuus. Kilpailu.	20. Liikenne. Kuljetus.
07. Maatalous. Eläinlääkintä. Kalatalous.	21. Ympäristö. Luonto. Alueidenkäyttö.
08. Kuluttaja-asiat. Elintarvikkeet. Tuoteturvallisuus.	22. Järjestys ja turvallisuus. Väestönsuojelu.
09. Metsä. Metsästy. Riistanhoito.	23. Puolustuspolitiikka.
10. Aluehallinto. Aluepolitiikka.	24. Ulko- ja turvallisuuspolitiikka.
11. Väestöryhmät. Tasa-arvo.	Kansainväliset suhteet.
12. Sosiaali- ja terveysala. Sosiaalivakuutus.	25. Kehitysyhteistyö.
13. Asuntoasiat.	

4.3.4 Yhteinen haku ja hakemisto VNK:n tietovarantoihin

Kanslian verkkopalveluille toteutetaan yhteinen JHS 143 -suositukseen perustuva metatietopohjainen haku ja valtioneuvostotiedon ryhmittelyyn perustuva hakemisto, joka mahdollistaa tehdä haun kohdistusen kerralla kaikkiin VNK:n verkkopalveluihin tai kohdennuttuna tiettyyn.

4.3.5 Senaattorin uudistaminen

Ministeriöiden intranetien ja Senaattorin suhde on toisiaan täydentävä. Kaikilla ministeriöillä, sekä eduskunnalla on nykyisin ministeriön viestintää ja tiedonhallintaa palveleva intranet. Ministeriöiden yhteisiä, poikkihallinnollisia tarpeita varten on vuodesta 1998 alkaen ollut käytössä valtioneuvoston yhteinen intranet Senaattori. Pällekkäistä työtä vähennetään edelleen keskittämällä ministeriöiden tarvitsemia sisältökokonaisuuksia ja palveluita Senaattoriin, josta ne ovat ministeriöiden intranetien hyödynnettävissä.

Vuoden 2006 aikana käynnistetään hanke, jonka tehtävänä on tiivistää Senaattorin yhteistyötä ministeriöiden intranet-palveluihin, kehittää sivustoa sisällöllisesti ja rakenteellisesti sekä parantaa sen käytettävyyttä. Myös Senaattorin mobiilipalveluja kehitetään.

4.4 Vuorovaikutteinen viestintä sekä sähköinen asiointi ja hallintoprosessien integrointi

Sähköpostin merkitys kasvaa edelleen, kun sähköpostiin kytketään sähköisessä asiointissa vaadittava käyttäjän tunnistus ja varmentaminen (virkakortti ja mobiilivarmennus). Sähköpostin salausmahdollisuus nostaa tietoturvallisuuden tasoa ja useissa tapauksissa tähän asti manuaalinen käsittely voidaan korvata sähköpostilla.

Myös dokumentinhallinnan merkitys korostuu. Asianmukainen dokumentinhallintajärjestelmä on erityisesti sisäisissä verkkopalveluissa pitkällä tähtäimellä välttämätön. On kuitenkin huomattava, että dokumentinhallintajärjestelmän käyttöönotto ilman asiankäsittelyjärjestelmän tuomaa automatisointia mm. metatietojen täyttämässä on julkishallinnon kokemusten mukaan hankalaa. Viimeistelyvaiheessa olevassa valtioneuvoston kanslian asianhallinnan esiselvityksessä tavoitteeksi esitetään helppokäyttöistä asianhallinta- ja dokumentinhallintajärjestelmää, jossa rutiinitoiminnot on automatisoitu.

Valtioneuvoston yhteisten sovellusten (PTJ, Eutori) uudistamisessa huolehditaan siitä, että integraatio verkkosivustoihin toteutuu. Materiaalin tulee siirtyä joustavasti eri järjestelmien välillä valtioneuvoston yhteisten järjestelmien järjestelmä- ja integraatioarkkitehtuurin mukaisesti. Tällä parannetaan kansalaisten mahdollisuutta seurata päätöksentekoa.

Valtioneuvoston verkkosivuilla otetaan käyttöön uusia palveluja. Syksystä 2005 alkaen sivuilta voi tilata kaikkien ministeriöiden tiedotteita omaan sähköpostiosoitteeseensa. Mediapalvelun käyttäjät voivat tilata myös kutsuja ja muuta mediapalveluaineistoa. Mediapalvelun ilmoittautumis- ja akkreditointipalvelua laajennetaan, ja tekstiviestipalvelu otetaan käyttöön.

Sähköisissä asiointipalveluissa pilotoidaan vuoden 2006 aikana arvonimien hakemisprosessia. Suunnittelu aloitetaan vuoden 2005 puolella. Lisäksi pyritään edistämään ministeriöiden yhteisen asiointipalvelun rakentamista rekrytointiasioissa.

4.5 Verkkopalvelujen johtaminen, koordinaatio ja yhteistyö

4.5.1 Kehittämistavoitteet

Avoimuutta tulee lisätä ja tiedon saatavuutta parantaa koko valtioneuvoston piirissä. Valtioneuvoston kanslian ja ministeriöiden valmistelussa käytetty tietoaineisto on saatava joustavasti hyödynnettyä ministeriörajat ylittävissä prosesseissa siten, että tieto tukee saumattomasti valtioneuvoston päätöksentekoa ja johtamista.

Resurssien yhteiskäyttöä yli ministeriörajojen tehostetaan. Selkeä yhteistyömalli poikkihallinnollisiin tietojärjestelmähankintoihin ja -kehittämiseen toisi volyymietuja hankintaan ja palvelutuotantoon sekä tuotaisi entistä laadukkaampia järjestelmiä. Kanslian tulee ottaa aktiivisesti osaa valtioneuvoston tietohallintoyhteistyöhön myös siksi, että sen on varmistettava valtioneuvostonäkökulman huomioonottaminen ja toteutuminen ministeriöiden tietojärjestelmissä.

Valtioneuvoston verkkosivustojen sisällöntuotantoa ryhdytään koordinoimaan sivustoista vastaavien yhteisissä kokouksissa valtioneuvoston viestintäyksikön johdolla. Koordinaatioryhmän tehtävänä olisi vähentää sisällöntuotannon päällekkäisyyksiä ja lisätä olemassa olevan materiaalin monipuolista käyttöä eri sivustoissa. Ryhmä huolehtisi järjestelmien välisen integraation sujuvuudesta ja myös pohtisi, miten parhaiten hoidetaan uudet, esimerkiksi hankekohtaiset verkkotiedotustarpeet. Koordinoitiryhmä kokoontuisi esimerkiksi puolivuositain.

4.5.2 Linjaukset

Tiedonhallinta- ja viestintäpalveluja (tietohallinto-, tieto- ja viestintäpalvelut) tuotetaan lisääntyvässä määrin ministeriöiden yhteisinä. Tavoitteena on tehostaa ja syventää yhteistyötä ministeriöiden kanssa.

Verkkopalveluja johdetaan TTS- ja tulostavoitemenettelyn osana. Projektityön avuksi kehitetään kanslian omaa hankemallia, joka yhdenmukaistaa dokumentoinnin ja raportoinnin menettelytapoja sekä edistää riskinhallintaa. Hankemallin käytön tueksi rakennetaan työkaluja.

Kanslian johto hyödyntää hankkeista saatavaa informaatiota strategisessa suunnittelussa, resurssien kohdentamisessa ja tulosten arvioinnissa.

Hankkeiden suunnittelua helpotetaan käyttämällä kehyssuunnittelussa ns. painopistealueita, joista seuraavana vuonna budjettia laadittaessa voidaan muodostaa selkeämmin rajattuja hankkeita. Varaudutaan myös ennakoimattomiin, mutta tärkeisiin pieniin hankkeisiin.

Valtioneuvoston verkkopalvelujen välistä koordinoitua, kokemusten vaihtoa ja ohjausta varten osallistutaan säännöllisesti valtioneuvostotason yhteistyöfoorumien työhön. Näitä ovat tiedotuspäällikkökokoukset, Valtipa-verkosto ja valtion tietohallinnon johtoryhmä.

Loppuvuodesta 2005 on tarkoitus käynnistää uutena yhteistyöelimenä toimintansa valtioneuvoston verkkopalvelufoorumi. Ministeriöitä edustava ryhmä pyrki parantamaan valtioneuvoston verkkopalvelujen laatua ja lisäämään yhteistyötä palveluntuottajien välillä. Foorumin tavoitteena olisi laatia suositusehdotukset valtioneuvoston verkkopalvelujen sisällön- ja palvelutuotannon linjauksiksi julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöön tukeutuen.

Kuvio 4

VNK:n verkkopalvelujen ohjaus ja koordinointi

Sivusto	Ohjaustaho	Päätoimittaja	Pääkäyttäjä	Metatieto-vastuu	Järjestelmä-vastuu
valtioneuvosto.fi	tiedotuspäällikkökokous	VNVi Paasikoski	VNVi Uskola, Pääkkönen	TiP	VNTHY Kokkonen
vnk.fi	johtoryhmä	VNVi Paasikoski	VNVi Manninen	TiP	VNTHY Kokkonen
Kabinetti	johtoryhmä	HKY Mäkelä	TiP Ryhänen	TiP	VNTHY Rönn
Senaattori	Senaattorin toimitus	TiP Ryhänen	TiP Ryhänen	TiP	VNTHY Kokkonen
Määräaikaiset sivustot					
Sivusto	Ohjaustaho	Päätoimittaja	Metatieto-vastuu	Järjestelmä-vastuu	
tietoyhteiskuntaohjelma.fi	ohjelman toimisto	HKY Mutanen	TiP	CH5 Finland	
eu2006.fi	projektiryhmä	VNVi Lahti	TiP	VNVi Ylä-Anttila, Hosio; VNTHY konsultoi	
Snellmanin juhluvuosi	toimikunta	HKY	TiP	sopimatta	

	Ehdotus VNK:n verkkopalvelujen koordinoitiryhmäksi
Tehtävä	Sisällöntuotannon ja julkaisemisen koordinointi; rakennesuunnittelun ja toiminallisuuksien yhteiset linjaukset; prosessikuvaukset sisällöntuotannosta
Kokoonpano	Verkkopalvelujen päätoimittajat, -käyttäjät ja järjestelmä-vastaavat
Kokoontuminen	Säännöllisesti esim. kolme kertaa vuodessa ja lisäksi tarpeen mukaan

4.6 Poikkeusolojen ja kriisitilanteiden verkkopalvelut ja varautuminen

4.6.1 Kehittämistavoitteet

Henkilöstöllä, valtakunnan johtamistiloilla sekä tärkeillä tietojärjestelmillä ja -yhteyksillä tulee olla valmius toimia kaikissa tilanteissa. Tämä edellyttää joustavien, luotettavien ja paikkariippumattomien järjestelyiden kehittämistä erilaisia valmiustilanteita ja uhkia varten.

Valtioneuvoston kanslia asetti 11.3.2005 työryhmän selvittämään internetin hyödyntämistä kriisitiedottamisessa. Työryhmän tehtävänä oli valmistella valmiuspäällikköryhmälle 30.6.2005 mennessä ehdotus internetin ja muiden uusien viestintävälineiden hyödyntämisestä kriisitilanteissa. Ryhmän asettamisen taustalla olivat Aasian hyökyaaltokatastrofin hoidossa esiinnousseet kehitystarpeet internetin ja muiden uusien viestintävälineiden käytössä.

Kriisiverkkotyöryhmä selvitti, tehostaisiko valtionhallinnon kriisiviestintää yksi yhteinen verkkosivusto, joka koostuisi eri hallinnonalojen tuottamasta informaatiosta kriisitilanteissa ja jonne myös kansalaiset voisivat välittää havaintojaan kriisistä. Työryhmä aloitti työnsä laajalla lausuntokierroksella. Useissa lausunnoissa yhteisen verkkosivuston katsottiin tehostavan kriisiviestintää, mikäli sivusto toimii portaalinomaisesti sisältäen pääasiassa perustietoja ja hyödyllisiä linkkejä. Lisäksi sivuston tulee kestää suuria kävijämääriä ja sisältää vuorovaikutteisia osia.

Loppuraportti luovutettiin 1.7.2005 valtiosihteeri Risto Volaselle. Raportissaan työryhmä esittää perustettavaksi kansalaisen tilannekuvaportaalia, jossa olisivat saatavilla kriisiä koskevat perustiedot sekä linkit tarkempaa tietoa sisältäviin, toimivaltaisen viranomaisen omilta verkkosivuilta löytyviin tietoihin. Viranomaistiedon lisäksi linkityksiä voitaisiin tehdä muihin kriisistä julkaistuihin aineistoihin. Kriisitilanteissa sivusto sisältäisi myös vuorovaikutteisia osia, joiden avulla kansalaiset ja yhteisöt voisivat tarvittaessa toimittaa viranomaisille lisätietoja sekä vastaanottaa viranomaisten julkaisemaa tietoa. Normaaliaikoina sivusto tarjoaisi kansalaisille perustietoja ja ohjeita kriisien varalle.

Työryhmä ehdottaa myös, että valtioneuvoston kansliaan perustettaisiin vakavassa, useampaa hallinnon alaa koskevassa kriisitilanteessa tilannekuvaryhmä. Ministeriöt nimeäisivät ryhmään viestintä-, tilannekuva- ja tietopalveluammattilaisia, joiden tehtävänä olisi avustaa tilannekuvan kokoamisessa ja tiedon tuottamisessa valtiojohtoon ja viestinnän tarpeisiin. Lisäksi tulisi tarkistaa lainsäädäntö kriisitiedottamiseen liittyvässä henkilötietojen käsittelyssä sekä sovittaa yhteen kriisitiedottaminen ja tilannekuva-toiminta, ehdottaa työryhmä.

4.6.2 Linjaukset

Tietohallinnon valmiussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Valmiussuunnitelmassa määritellään perusteet poikkeustilanteisiin varautumiseksi, tällaisten tilanteiden edellyttämä toiminta sekä poikkeustilanteesta normaalitilaan palaaminen.

Valtioneuvoston alkusyksystä 2005 avattavilla uusilla verkkosivuilla varaudutaan palvelemaan myös suuria, yhtäaikaista kävijämääriä. Kriiseissä valtioneuvoston verkkosivuille tuotetaan kaikki olennainen hallituksen ja pääministerin julkisuuteen toimittama tieto sekä linkitetään etusivulle ministeriöiden ja muiden keskeisten toimijoiden kriisin hoitoon liittyvät tiedotteet ja tiedotustilaisuudet.

Valtioneuvoston kanslia varautuu mahdollisuuteen, että kanslian rooli kriisiaikojen verkkoviestinnässä kasvaa nykyisestä. Kriisiverkkotyöryhmän mukaan kansalaisten tilannekuvaportaalien sisällön luontevin vastuutaho valtionhallinnon piirissä on valtioneuvoston viestintäyksikkö. Järjestelmän tekniseksi vastuutahoksi puolestaan sopii parhaiten valtioneuvoston tietohallintoyksikkö (VNTHY). Työryhmän mukaan sivusto olisi tarkoituksenmukaista toteuttaa Suomi.fi:n uudistamisen yhteydessä. Myös kriisitilanteiden tilannekuvaryhmää ehdotetaan perustettavaksi valtioneuvoston kansliaan.

5 STRATEGIAN SEURANTA JA YLLÄPITO

Strategiaa pidetään yllä seuraamalla ja arvioimalla hankesalkkua vuosittaisen kehys- ja budjettisuunnitelun yhteydessä. Strategia varaudutaan päivittämään joustavasti parin kolmen vuoden kuluttua toimintaympäristön muutoksista riippuen. Strategian kokonaispäivitys tehdään viimeistään vuonna 2008.

Strategian toimeenpanon epävarmuustekijöitä ovat kanslian organisaatorakenteessa mahdollisesti tapahtuvat muutokset, palvelutoiminnan uudelleenorganisointi, tietoturvallisuushaasteet sekä EU:n ja kansainvälisen yhteistyön edellyttämät järjestelmä- ja tiedonvaihtovaatimukset. Parhaillaan työskentelevä työryhmä valtion tietohallinnon menettelytapojen kehittämisestä ja kokonaiskoordinaation parantamisesta tuonee myös uusia suosituksia verkkopalvelujen organisointiin ja tuottamiseen. Lisähaasteita tuo nopeasti muuttuva ja kehittyvä teknologia.

Lisäksi on huomioitava, että strategian toteutuminen edellyttää riittävää ja osaavaa henkilöstöä. Oma riskinsä verkkopalvelujen kehittämiselle on budjettirahoituksen riittävyys varsinkin useissa samanaikaisissa kehittämishankkeissa.

LIITE 1 HANKESALKKU: VNK:N STRATEGISET TIETO- JA VIESTINTÄJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMISHANKKEET

Hankkeet esitetään seuraavassa taulukossa, johon on merkitty vastuuorganisaatio, hankkeen muut osapuolet, ulkoisten toimittajien tai palvelujen käyttö sekä ajoitus suunnitelma.

Hankkeet

Hanke	Vastuuyksikkö	Muut osapuolet	Aikataulu
Valtioneuvoston verkkosivustouudistus	VNVi	VNTHY, Mermit	23.9.2004–31.9.2005
EU-puheen-johtajuussivusto	VNVi / pj-kauden verkkotiimi	VNTHY, UM, CH5	käyttöönotto 6/2006
Senaattorin ja Kabinetin uudistaminen, ml. julkaisualustan vaihtaminen	Tip, HKY	VNTHY, valittava(t) toimittaja(t)	1/2006–03/2007
Asianhallinta- ja dokumentinhallinta-järjestelmän suunnittelu, toteutus ja käyttöönotto, ml. sähköinen arkistointi	HKY, Tip	VNTHY	Pilotointi 2006
Ohjelmajohtamisen tietotuki	Tip / HKY/PJA	VNTHY, WM-data, HKY, Valtipa, tietovastaavat	11/2003–31.3.2007
Työryhmäjärjestelmän pilotti	Tietoyhteiskunta-ohjelma/Tip	VNTHY, SecondHead	Käyttöönotto 2005
Digitaalikuviin arkistoinnin kehittäminen	VNVi	Tip	2006
Virkakorttien ja mobiilivarmenteiden käyttöönotto	HKY	VNTHY, ministeriöiden yhteishanke	Käyttöönotto aloitetaan syksyllä 2005
Matkalaskujärjestelmä osana paperitonta taloushallintoa	HKY		2005
Arvonimien hakuprosessin kehittäminen (asiointijärjestelmä)	HKY	VNTHY, valittava toimittaja	2006

Hankkeita seurataan säännöllisesti valtioneuvoston kanslian ja VNTHY:n yhteistyöryhmässä ja niistä raportoidaan vuosineljänneksittäin kanslian johtoryhmälle. Tiedotus ja seuranta hoidetaan hyödyntämällä Harea, Senaattoria ja Kabinettia.

Isoissa järjestelmä- ja infrastruktuurihankkeissa kullakin hankkeella on ohjausryhmä, jonka tehtäväksi on vastuutettu hankkeen toteutuman sekä mahdollisten poikkeamien seuranta.



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. (09) 16001, (09) 57811
f. (09) 1602 2165
kirjaamo@vnk.fi
www.vnk.fi/julkaisut