

TIETOYHTEISKUNTAOHJELMA
JULKISHALLINNON SÄHKÖISET PALVELUT –JAOSTO

JAOSTON JÄSENTEN HAASTATTELUJEN YHTEENVETO

26.6.2006

SISÄLLYSLUETTELO:

1	JOHDANTO	3
2	SÄHKÖISEN ASIOINNIN NYKYTILA	3
2.1	Sähköisen asioinnin kehittyminen julkishallinnossa	3
2.2	Esimerkkejä toimivista sähköistä palveluista	5
2.3	Palveluiden käyttö	7
3	TAVOITTEITA SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISELLE	8
3.1	Sähköinen asiointi vuonna 2010	8
3.2	Asiakaslähtöisyys	8
3.3	Hallinnon tehostuminen	9
3.4	Mobiili-asiointi	10
4	ESTEITÄ SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISELLE	11
5	SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISTOIMENPITEET	13
5.1	Ohjaus ja päätöksenteko	13
5.2	Rahoitus ja resurssit	13
5.3	Organisointi	14
5.4	Lainsäädännölliset toimenpiteet	15
5.5	Palveluiden markkinointi	15
5.6	Yhteiset palvelut	16
5.7	Palveluiden kehittäminen	16
5.8	Teknologia	17
6	NÄKEMYKSIÄ JAOSTON TOIMINNASTA	18

1 Johdanto

Tietoyhteiskuntaneuvoston Julkishallinnon sähköiset palvelut –jaosto päätti kokouksessaan 19.4.2006 laatia haastattelututkimuksen julkishallinnon sähköisen asioinnin nykytilan ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi. Haastattelututkimuksen yhteydessä haastateltiin 15 Julkishallinnon sähköiset palvelut –jaoston jäsentä. Haastattelut pidettiin toukokuussa 2006. Haastattelututkimuksen toteutti Capgemini.

Tässä raportissa esitetään Julkishallinnon sähköiset palvelut –jaoston jäsenten haastatteluissa esiin tulleita näkemyksiä ja mielipiteitä sähköisen asioinnin nykytilasta, tavoitteista ja kehittämistarpeista.

2 Sähköisen asioinnin nykytila

2.1 Sähköisen asioinnin kehittyminen julkishallinnossa

Tarkasteltaessa sähköisen asioinnin nykytilaa todettiin, että julkishallinnon nykyiset sähköiset palvelut ovat kehitykseltään eri vaiheissa. Ensimmäisessä kehitysvaiheessa olevissa julkisissa palveluissa käyttäjille tarjotaan tietoa ja materiaalia, esim. lomakkeita, verkossa. Näiden palveluiden interaktiivisuus on alhainen, kyse on lähinnä tiedon jakamisesta. Toisessa vaiheessa on siirrytty informaation jakamisesta palveluiden interaktiiviseen käyttöön, jolloin käyttäjä voi saada asiat vireille verkon kautta. Edistyneimmissä palveluissa käyttäjä pystyy paitsi käynnistämään myös suorittamaan koko toimenpiteen sähköisten kanavien kautta. Tavoitetilana nähtiin sähköisen asioinnin palvelut, jotka on toteutettu yli julkishallinnon organisaatorajojen. Tällöin palvelut on rakennettu käyttäjän tarpeista lähtien ja palveluiden käytettävyyden ja laadun parantamisen ohella tavoitellaan julkisen hallinnon tehostamista. Tämä edellyttää usein julkishallinnon sisäisten vastuiden ja roolien uudelleen organisointia. Parhaimmassa tapauksessa palveluiden sähköistämisen avulla asiointia voidaan automatisoida siten, että käyttäjän ei tarvitse osallistua lainkaan asian käsittelyyn (esim. esitäytetty veroilmoitus).

Jaoston jäsenten näkemysten mukaan sähköisessä asiointissa ollaan edetty merkittävästi, mutta julkishallinnon palveluiden sähköistämisessä on vielä paljon tekemistä. Todettiin, että tarvittavia palvelukanavia on jo tällä hetkellä riittävästi, mutta varsinaisia sähköisen asioinnin palveluita puuttuu. Valtaosa julkisista sähköisistä palveluista on yhdensuuntaista tiedon ja aineiston jakamista, minkä todettiin jo sinällään tarjoavan arvokasta palvelua käyttäjälle. Toisaalta pelkistettyjen tiedon jakamiseen tarkoitettujen palveluiden nähtiin osaltaan myös hidastavan kattavien sähköisen asioinnin palveluiden kehittämistä, sillä julkishallinnon organisaatiot saattavat kokea, että tarjoamalla käyttäjälle sähköiset lomakkeet ja muuta asiointissa tarvittavaa informaatiota, palvelut on jo sähköistetty.

Osa julkishallinnon sähköisistä palveluista nähtiin edenneen jo toiseen vaiheeseen eli mahdollistavan käyttäjälle asioiden sähköisen vireillepanon. Vain harvojen sähköisten palveluiden nähtiin tukevan käyttäjän koko asiointiprosessia. Haastateltavien näkemys

oli, että asioiden vireillepanon lisäksi sähköisillä palveluilla tulisi tukea käyttäjän asiointia alusta loppuun. Eräänä merkittävänä puutteena nähtiin, että uusia sähköisiä palveluita toteutettaessa ei ole kiinnitetty riittävästi huomioita toiminnan ja palvelu-prosessien uudistamiseen vaan kyse on ollut usein pelkästään nykyisten palvelu-prosessien viemisestä verkkoon.

Monet onnistuneista sähköisen asioinnin palveluista nähtiin yhden organisaation kehittämisenä palveluina, jotka palvelevat hyvin organisaation omaa kohderyhmää, mutta joiden laajemmassa levittämisessä ja hyödyntämisessä ei ole useinkaan onnistuttu. Haastateltavien mukaan yhteisiä ja yleisiä koko julkishallinnon tai yksittäisen toimialan hyödynnettävissä olevia palveluita ei ole juuri syntynyt. Sähköisen asioinnin palveluiden edelleen kehittämisen nähtiin edellyttävän julkishallinnon toimijoiden keskinäistä yhteistyötä, jotta käyttäjälle voidaan tarjota hänen tarpeita vastaavia kokonaisvaltaisia palveluita.

Yleisesti ottaen todettiin, että erilaisia suunnitelmia ja strategioita sähköisen asioinnin kehittämiseksi on viime vuosien aikana tehty paljon. Laadittujen selvitysten myötä sähköisen asioinnin tärkeys on ymmärretty julkisessa hallinnossa, mitä voidaan pitää merkittävänä edistysaskeleena ja tärkeänä edellytyksenä kehittämistoimenpiteiden käynnistämiseksi ja eteenpäin viemiselle. Erään näkemyksen mukaan poliittisella tasolla ja virastoissa vallitsee vihdoin yhteinen näkemys siitä, että sähköisen asioinnin kehittämistä pitää tehdä yhdessä valtionhallinnon sisällä sekä valtionhallinnon ja kuntien kesken. Osaltaan kehitys näkyy myös siten, että sähköisen asioinnin kehittäminen nähdään yhä useammin osana julkishallinnon toiminnan yleistä kehittämistä. Koko tietoyhteiskuntaohjelman yhtenä hyötynä pidettiin sähköisen asioinnin esille nostamista julkisessa keskustelussa.

Sähköisen asioinnin perusteellisista kehittämissuunnitelmista huolimatta konkreettisia tuloksia ei ole saavutettu siinä määrin kuin laadittujen suunnitelmien pohjalta voisi olettaa. Osa haastateltavista katsoi, että saavutettuihin tuloksiin nähden sähköisen asioinnin kehittämiseen on panostettu paljon. Kehittämispanosten tarkemman arvioinnin kautta arvioitiin kehittämisen tulosten paranevan. Nähtiin myös, että monet sähköisen palveluiden kehittämisprojektit on toteutettu tehottomasti. Sen sijaan että palveluiden tilaajat olisivat varmistaneet, että sähköisen palvelun kehitystyö on tehokasta ja laadukasta, on tilaajan huomio keskittynyt siihen, että kehittämisestä vastaavien toimittajien kilpailuttaminen suoritetaan oikein. Koettiin, että monet sähköisen asioinnin kehittämishankkeet ovat ylittäneet arvioidut aikataulu- ja työmääräarviot.

Yhtenä merkittävän hidasteena sähköisen asioinnin kehittymiselle pidettiin kansalaisen ja toisaalta myös virkamiesten tunnistamiseen liittyvien menetelmien hidasta kehittymistä. Toisena merkittävänä haasteena nähtiin myös se, että erilaisten tietorekisterien käyttäminen on osoittautunut ennakoitua vaikeaksi ja kalliimmaksi. Tietorekisterin merkitystä sähköisen palveluiden kehittämiseksi korostettiin ja todettiin, että nykyiset perusrekisterit sisältävät paljon käyttökelpoista tietoa, jota voidaan hyödyntää sähköisten palveluiden kehittämisessä. Osaltaan sähköisen asioinnin ennakoitua hitaampaa kehittymistä saattaa selittää myös se, että julkisen hallinnon toimintaa ja kansalaisille tarjottavia palveluita on onnistuneesti ja merkittävästi kehitetty jo ennen palveluiden sähköistämistä, mitä kautta paineet palveluiden edelleen kehittämiseen eivät ole olleet niin suuret.

Kansainvälisessä vertailuissa Suomen asemaa pidettiin kohtalaisena ja jopa hyvänä, joskin monet haastateltavista totesivat, että viimeisten vuosien aikana Suomen sijoitus on heikentynyt. Sähköisen asioinnin kehitys maailmalla todettiin olevan niin nopeaa, että Suomessa tulee tehdä merkittäviä kansallisia toimenpiteitä sähköisen asioinnin kehittämiseksi, mikäli halutaan pysyä kansainvälisen kehityksen vauhdissa.

Haastateltavien näkemyksen mukaan sähköisen asioinnin kehittämisessä ollaan valtion hallinnossa jonkin verran pidemmällä kuin kunnissa. Keskusjohtoisessa valtionhallinnossa on pystytty etenemään määrätietoisemmin ja yhtenäisemmin koordinoimalla sähköisen asioinnin kehittämistoimenpiteitä. Toisaalta valtionhallinnon ongelmana nähtiin, että hallinnossa on paljon pieniä yksiköitä, joiden keskinäinen yhteistyö on puutteellista.

Sähköisen asioinnin kehittämisessä nähtiin merkittäviä eroja kuntien kesken. Isojen kuntien (esim. Helsinki, Espoo, Tampere) todettiin olevan monilta osin erittäin pitkällä palveluiden sähköistämisessä, mutta monilla pienillä kunnilla sähköisen asioinnin palvelut ovat vielä alkuvaiheessa. Kuntien haasteena sähköisen asioinnin kehittämisen osalta nähtiin toisaalta hajautettu päätöksenteko ja toisaalta kuntien monimuotoinen tietotekniikkainfrastruktuuri. Sähköisen asioinnin kehittäminen kunnissa edellyttää jatkossa yhteisen perusinfrastruktuurin luomista sekä entistä tiiviimpää yhteistyötä kuntien kesken. Kuntien sähköisen asioinnin nykytilan todettiin myös olevan pitkälti riippuvainen paitsi käytössä olevista resursseista myös paikallisten kehittäjien innostuksesta ja valmiuksista. Haastatteluissa korostettiin, että sähköistä asiointia kehitettäessä tulee muistaa, että monet kuntapalvelut ovat luonteeltaan fyysisiä lähipalveluita, joita ei voi sähköistää.

Todettiin, että sähköinen asiointi alkaa olla jo hieman vanhentunut asia, ja että olisi parempi puhua palveluprosessien uudistamisesta, joissa asiakkaalla on jatkossa erilainen rooli kuin tällä hetkellä. Esitettiin, että julkihallinnon palveluiden kehittämiseen liittyy tänä päivänä lähes poikkeuksetta sähköisen asioinnin kehittäminen.

2.2 Esimerkkejä toimivista sähköistä palveluista

Haastateltavat toivat esiin lukuisia sähköisen asioinnin palveluita, jotka palvelevat hyvin käyttäjiä ja tehostavat palveluita tuottavien organisaatioiden toimintaa. Esille tuotuja sähköisen asioinnin palveluita on kuvattu alla olevassa listassa:

- **Verohallituksen palvelut.** Sähköisen palvelun perusta on esitännyt veroehdotus, joka on hyvä esimerkki siitä, kuinka eri tietoja yhdistelemällä on saatu aikaiseksi käyttäjän asiointia helpottava palvelu. Veroilmoitusten käsittely tapahtuu sähköisesti myös hallinnossa. Todettiin, että myös verohallinnon sähköisissä palveluissa on vielä kehittämistä (esim. mahdollisuus selata omaa veroilmoitusta verkossa, kotitalousvähennyksen sähköinen hakeminen). Esitännyt veroehdotuksen kään­­tö­­puole­­na nähtiin, että 15 000 pienyritystä saa rangaistusmaksun palkka- tai osinkoilmoituksissa olleiden virheiden johdosta.

- **Tyvi-palvelu.** Tyvi-palvelu tarjoaa yrityksille yhdenmukaisen tavan ilmoittaa tietoja sähköisesti viranomaisille ja muille viranomaistehtäviä hoitaville tahoille. Tyvi-palvelun todettiin olleen edellytyksenä muille sähköisille palveluille, esim. verohallinnon sähköiset palvelut. Toisaalta Tyvi-palvelun automatisointiasteen todettiin olevan alhainen. Tuotiin esille mielipide, että Tyvi-palvelu on lisännyt yritysten työmäärää tietojen ilmoittamisessa.
- **Lomake.fi.** Palvelussa on julkishallinnon lomakkeet helposti saatavilla. Kaikista lomakkeista saa ainakin paperiversiot, mutta myös asioiden sähköinen vireillepano on monilta osin mahdollista.
- **Oppilaitosten palvelut.** Ammattikorkeakoulujen yhteishaun sähköistämisen ohella oppilaitosten ovat onnistuneesti kehittäneet omia sähköisiä palveluita (esim. ilmoittautuminen kursseille, luentosalien varaaminen).
- **Matkaoppaat.** Pääkaupunkiseudun Reittiopas (reittiopas.com) ja valtakunnallinen reittipalvelu (matka.fi) opastavat kansalaista joukkoliikenteen käyttämisessä etsimällä matkustustarvetta vastaavia joukkoliikenteen yhteyksiä. Reittioppaasta on myös puhelinsovellutus
- **Kirjastojen palvelut.** Kirjastojen palveluita on kehitetty pitkään, ja ne tarjoavat monelta osin hyvin mallin myös muiden palveluiden kehittämiseksi.
- **VR:n lipunmyynti- ja paikanvarausjärjestelmä.** Palvelussa on hyödynnetty hyvin uuden tekniikan mahdollisuuksia, joiden avulla tarjotaan käyttäjän asiointia helpottavia palveluita (esim. matkojen selaus, matkojen varaus, lippujen osto ja tulostus, lipun lähettäminen matkapuhelimeen).
- **Osoitteenmuutoksen ilmoitus.** Osoitteenmuutosilmoituksen tekeminen sähköisen palvelun kautta on helppoa ja sen avulla uuden osoitetiedon saavat kaikki, jotka uutta osoitetta tarvitsevat.
- **Kelan palvelut.** Kela on määrätietoisesti kehittänyt sähköisiä palveluita. Esim. KELA-korvaukset voidaan hammaslääkärissä hoitaa sähköisen asioinnin kautta korvaukset.
- **Rikosilmoituksen sähköinen lähettäminen.** Vaikka koko rikosilmoitusprosessia ei ole automatisoitu, palvelua kehitettäessä on osoitettu ennakkoluulottomuutta ilman, että olisi jääty liialti pohtimaan käyttäjän tunnistamiseen liittyviä ongelmia.
- **Työvoimaviranomaisten palvelut.** Olemassa oleva tietoa on koottu hyvin käyttäjien saataville.

Yksittäisiä mainintoja hyvistä sähköisistä palveluista saivat yllä mainittujen lisäksi Suomi.fi –palvelu ("kattava näkymä eri palveluihin"), Helsingin kaupungin vuokra-asunnon haku ("saanut hyvin käyttäjät liikkeelle"), julkishallinnon työtilat ("tehostaa työryhmien työtä"), hammaslääkärin ajanvaraus ("käyttäjät, palvelun tuottajat ja päättäjät ovat tyytyväisiä") sekä ajantasaisten väestötietojen käyttö/KuntaYleisSanoma –pilotti ("saatiin luotua vakioituja käytäntöjä, parannettua merkittävästi asiakaspalvelua, monilta osin onnistunut hanke"). Lisäksi todettiin, että monet valtion hallinnon yksiköt sekä kunnat ovat onnistuneet melko hyvin sähköisessä tiedottamisessa ja viestinnässä.

Yhteisen teknisen infrastruktuurin kehittämisessä ei ole haastateltavien mielestä edistytty tavoitteiden mukaisesti. Nykytilanteessa palvelua hankkivat viranomaiset ovat pitkälti riippuvaisia järjestelmätoimittajista, sillä infrastruktuuriin liittyvät linjaukset ja standardoinnit ovat monilta osin keskeneräisiä. Myös järjestelmätoimittajien yhteistyö yhteisen infrastruktuurin ja palvelualustan luomiseksi nähtiin puutteellisena. Haastateltavat totesivat myös, että käyttäjän tunnistamisen mahdollistavan sirullisen henkilökortin yleistyminen on ollut ennakoitua huomattavasti vähäisempää. Osa haastateltavista piti myös matkapuhelimilla tapahtuvan asioinnin kehittymisen hitautta pettymyksenä.

2.3 Palveluiden käyttö

Osa haastateltavista katsoi, että käyttäjät ovat löytäneet hyvin tarjolla olevat julkishallinnon sähköiset palvelut. Haastateltavat katsoivat, että internetin käyttö on arkipäiväistynyt, ja että yhä useammat käyttäjät osaavat etsiä julkisia palveluita verkosta. Katsottiin, että monien palveluiden käytöstä on tullut kansalaisille ja yrityksille jokapäiväistä. Myös käyttäjien hyviä valmiuksia ottaa uusia palveluita käyttöön korostettiin. Esitettiin, että palveluita kehittäville IT-osaajilla ja muilla sähköisen asioinnin ammattilaisilla saattaa olla liian pessimistinen käsitys kansalaisten valmiudesta ottaa käyttöön uusia sähköisiä palveluita. Tästä syystä katsottiin, että uusien palveluiden kehittämisessä ei pidä olla liian varovainen.

Haastatteluissa tuotiin myös vahvasti esiin, että kansalaiset eivät ole löytäneet ja omaksuneet riittävän hyvin tarjolla olevia sähköisiä palveluita. Keskeisenä syynä pidettiin palveluiden puutteellista markkinointia ja tiedotusta. Uusista palveluista ei ole viestitty riittävän aktiivisesti käyttäjälle. Katsottiin, että sähköisten palveluiden markkinoinnissa ollaan selkeästi Ruotsia jäljessä.

Yhtenä merkittävänä tekijänä palveluiden alhaiseen käyttöasteeseen nähtiin myös käyttäjien alhaiset valmiudet palveluiden käyttöön. Viestinnän ja markkinoinnin lisäksi korostettiin opastuksen ja koulutuksen merkitystä uusien palveluiden käyttöön. Palveluita kehitettäessä ja lanseerattaessa on syytä muistaa, että osa kansalaisista ei ole koskaan käyttänyt tietokonetta. Palveluiden käyttöä vaikeuttaa myös se, että palvelut on rakennettu palveluja tuottavien organisaatioiden näkökulmasta. Palveluiden käyttäjät eivät aina tiedä, mikä organisaatio vastaa palveluiden tuottamisesta, jolloin palveluita ei osata etsiä palvelun tuottajan verkkosivuilta.

Yritysten nähtiin ottavan uudet sähköiset palvelut paremmin käyttöön kuin kansalaisten. Toisaalta pienillä muutaman henkilön yrityksillä ei välttämättä ole taloudellisia resursseja eikä tarvittavaa osaamista sähköisten palveluiden käyttöön.

Sähköisten palveluiden käytön odotetaan kasvavan voimakkaasti lähivuosina.

3 Tavoitteita sähköisen asioinnin kehittämiseksi

3.1 Sähköinen asiointi vuonna 2010

Valtaosa haastateltavista katsoi, että sähköisen asioinnin kehittymistä Suomessa tulisi nopeuttaa. Perusteluina nähtiin kansalaisille ja yrityksille aiheutuvat hyödyt sekä julkisen hallinnon tehostuminen. Sähköisten palveluiden uskottiin myös parantavan kansalaisten näkemystä viranomaisten toiminnasta ja tätä kautta parantavan julkisen hallinnon uskottavuutta. Lisäksi koettiin, että kansainvälisessä kilpailussa mukana pysyminen edellyttää, että julkinen hallinto on edelläkävijä myös sähköisessä asiointissa.

Osa haastateltavista katsoi, että julkisten sähköisten palveluiden kehittämisessä ei välttämättä ole kova kiire, ja että voidaan edetä pienin askelin varmistaen samalla, että uudet palvelut suunnitellaan ja toteutetaan hyvin. Nähtiin, että organisaatioiden, käyttäjien ja julkishallinnon työntekijöiden sopeutuminen sähköiseen asiointiin vie oman aikansa.

Haastateltavia pyydettiin asettaa tavoitteita sähköisen asioinnin kehittämiseksi vuodelle 2010. Useimmat haastateltavista katsoivat, että huomattavaa kehittymistä julkisen hallinnon sähköisissä palveluissa ei ole odotettavissa vuoteen 2010 mennessä. Osa haastateltavista katsoi, että vuonna 2010 kansalaisilla ja yrityksillä tulisi olla mahdollisuus hoitaa kaikki sähköiseen asiointiin soveltuvat viranomaisasiat sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Yhtenä tavoitteena pidettiin, että vuonna 2010 tulisi olla tehtynä ja hyväksyttynä selkeä priorisointi kehitettävistä sähköisen asioinnin palveluista.

3.2 Asiakslähtöisyys

Julkisten sähköisen palveluiden keskeisenä tavoitteena nähtiin asiakslähtöisyys eli käyttäjien asioinnin helpottaminen. Käyttäjillä tarkoitettiin tässä yhteydessä kansalaisia sekä yritysten edustajia. Sähköisen asioinnin tulisi nopeuttaa käyttäjän omaa työtä sekä julkisen hallinnon päätöksentekoa ja tuoda näin lisäarvoa käyttäjälle.

Yksi keskeinen osatekijä käyttäjien paremman palvelun saavuttamiseksi on sähköisen asioinnin palveluiden laadun parantaminen. Osaltaan laatu syntyy palveluiden helppokäyttöisyydestä. Todettiin, että käyttäjien valmiudet käyttää sähköisiä palveluita vaihtelevat paljon. Palveluiden tulee olla yksinkertaisia ja käytettäviä. Toinen olennainen vaatimus palveluille on tarpeenmukaisuus. Palvelut tulee olla suunniteltu ja toteutettu käyttäjien tarpeiden näkökulmasta eri kohderyhmien tarpeet huomioiden. Palveluiden turvallisuusvaatimuksia korostettiin.

Käyttäjälähtöisten sähköisen asioinnin palveluiden kehittämisessä korostettiin koko palveluprosessin kehittämisen tärkeyttä. Todettiin myös, että kaikki sähköiset palvelut eivät edellytä lainkaan nykyisten toimintatapojen kehittämistä. Sähköisten palveluiden tulisi myös mahdollistaa, että käyttäjä voi seurata asian hoidon etenemistä.

Sähköisten palveluiden tulisi ennakoida käyttäjien tarpeita. Tämä voi tarkoittaa sitä, että käyttäjän tarpeita ratkaistaan viranomaisten toimesta ilman, että käyttäjä lainkaan osallistuu asiointiin. Tämä edellyttää, että viranomaiset välittävät tietoa keskenään, jolloin tietoja ei tarvitse kysyä käyttäjältä. Toisaalta käyttäjää voidaan oma-aloitteisesti lähestyä myös viranomaisten toimesta silloin, kun hänen voidaan olettaa tarvitsevan asioida viranomaisten kanssa (esim. muuton yhteydessä). Esimerkkinä mainittiin autokatsastus, jossa auton omistajia lähestytään nykyään katsastusliikkeen toimesta ja auton omistajaa muistutetaan auton katsastustarpeesta. Nähtiin, että julkisissa tietokannoissa ja rekistereissä on niin paljon käyttäjäkohtaista tietoa, että se mahdollistaa käyttäjän ennakoivan palvelun ja monipuolisten palveluiden kehittämisen.

Käyttäjien riittävän koulutuksen ja opastuksen koettiin olevan keskeinen vaatimus palveluiden asiakaslähtöisyydelle. Käytön tukipalvelut on oltava aina saatavilla. Lisäksi neuvontapisteitä ja palveluiden käytön mahdollistavia päätteitä on oltavat riittävästi tarjolla.

Käyttäjien parempi palvelu sähköisten kanavien kautta edellyttää myös sitä, että käyttäjät löytävät heille tarjolla olevat palvelut. Yhtenä edellytyksenä palveluiden löytymiselle pidettiin sitä, että palveluita tuotetaan käyttäjän tarpeen eikä palveluja tuottavan organisaation näkökulmasta. Korostettiin, että käyttäjät eivät aina tiedä, mikä viranomaisen vastuulle asian hoitaminen kuuluu, ja että luonteeltaan monet kokonaispalvelut ylittävät organisaatorajoja.

Sähköisen asioinnin tavoitteista keskusteltaessa korostettiin, että julkisten palveluiden osalta ei voida edellyttää kaikkien kansalaisten käyttävän sähköisiä palvelukanavia. Vaikka sähköisten kanavien kehittämiseen tulee panostaa, on tärkeää tarjota samat palvelut myös perinteisten palvelukanavien kautta (esim. fyysiset palvelupisteet, puhelinpalvelut). Korostettiin, että sähköisen asioinnin kehittäminen ei saa kasvattaa kansalaisten eroarvoisuutta. Samassa yhteydessä tuotiin esille, että kansalaisia ja yritysten edustajia ei voida pakottaa sähköiseen asiointiin. Vertauskuvana käytettiin pankkien verkkopalveluita, joiden käytön nopeuttamiseksi pankkien koettiin heikentäneen henkilökohtaisen palvelun tasoa pankkikonttoreissa. Osa haastateltavista katsoi, että kuntien tulisi hyväksyä vain sähköisiä laskuja. Toisaalta esitettiin myös, että pieniltä yrityksiltä tällaista ei voida edellyttää.

Yhtenä huolenaiheena sähköiseen asiointiin liittyen nähtiin, että sähköiset palvelut voivat osaltaan vieraannuttaa palvelua tarjoavan kansalaisen ja palvelua tuottavan viranomaisen. Kun esimerkiksi rikosilmoitus lähetetään ja kuitataan vastaanotetuksi sähköisesti, kansalainen ei välttämättä pysy tietoisena siitä, miten rikosilmoitus käsitellään ja miten rikoksen selvittäminen etenee.

3.3 Hallinnon tehostuminen

Toisena keskeisenä tavoitteena pidettiin julkisten palveluiden kustannustehokkuuden ja tuottavuuden parantamista. Todettiin, että on välttämätöntä, että sähköisten palveluiden avulla voidaan laskea palveluiden tuottajien kustannuksia. Korostettiin, että sähköisten palveluiden ohella tulee aina ylläpitää perinteiset palvelukanavat. Näin ollen ei voida hyväksyä, että sähköisen palvelun kehittämiskustannukset tuovat palvelun tarjoajille

pelkästään lisäkustannuksia. Korostettiin, että on myös kansantaloudellisesti tärkeää pystyä pitämään julkisten palveluiden osuus kansantuotteesta mahdollisimman alhaalla. Yhtenä merkittävän hyötynä sähköisistä palveluista nähtiin, että niiden avulla viranomaiset voivat panostaa tehtäviin, jotka edellyttävät kansalaisten henkilökohtaista palvelua (esim. sairaanhoito). Julkista terveydenhuoltoa pidettiin yhtenä keskeisimmistä alueista, jossa sähköisen asioinnin avulla voidaan entistä paremmin palvella asiakkaita ja samalla parantaa palvelutuotannon tuottavuutta.

Tuottavuuden yhtenä osatekijänä nähtiin yhteinen IT-arkkitehtuuri ja sähköinen palvelu-
alusta, jonka tulisi mahdollistaa palveluiden kustannustehokas kehittäminen ja
levittäminen uusille käyttäjäorganisaatioille. Yleensäkin nähtiin, että uusien palveluiden
kehittämisen tulisi onnistua nopeasti ja helposti. Yhtenä mahdollisuutena nopeuttaa
uusien palveluiden luontia pidettiin ns. ASP-palveluiden hyödyntämistä, jossa
käyttäjille tarjottavat palvelut ostetaan kolmannelta osapuolelta valmiina palvelu-
ratkaisuuina. Kustannustehokkuutta voidaan myös parantaa ylläpitämällä ja
hyödyntämällä yhteisiä perusrekistereitä, jolloin rekistereiden kehittämisessä ja
ylläpidossa voidaan saada mittakaavahyötyjä, ja tiedon ajantasaisuus ja käytettävyys
paranee. Kehitettävien viranomaisjärjestelmien tulisi olla yhteensopivia.

Palveluiden sähköistämistä tärkeämpänä pidettiin palvelutuotannon järjeistämistä ja
turhan byrokratian poistamista. Nähtiin, että on tärkeää ensin suunnitella ja järjeistää
viranomaisten toimintamallit ja prosessit, ja vasta sen jälkeen sähköistää palveluita ja
palvelutuotantoa. Käyttäjän sähköisen asioinnin ohella korostettiin, että myös viran-
omaisen työtä tulisi tukea tietotekniikalla. Uskottiin, että tietojen yhteiskäytön ja
automatisoinnin avulla voidaan vähentää viranomaisten työtä. Esimerkkinä mainittiin
toimeentulohakemusten käsittely, joka tulisi voida hoitaa sähköisesti, myöskin niissä
tapauksissa, jossa käsittelyn tekee lautakunta tai joku muu ryhmä.

Sähköisen asioinnin osalta esitettiin myös huoli, siitä että palveluiden automatisointi ja
palvelutuotannon tehostuminen luovat työttömyyttä. Kun kansalaiset tekevät itse yhä
suuremman osan palvelutyöstä, viranomaisten palvelutyön tarve vähenee. Toisaalta
nähtiin myös, että sähköiset palvelut voivat synnyttää lisää kustannuksia, ja että
automaatio lisää osaltaan henkilötyötä varsinkin silloin, kun sähköisten palveluiden
rinnalla on ylläpidettävä henkilökohtaista palvelua.

3.4 Mobiili-asiointi

Suuri osa haastateltavista piti mobiili-asioinnin roolia kasvavana ja merkittävänä.
Pidettiin tärkeänä, että mobiili-asioinnin avulla käyttäjät ovat voivat jatkossa käyttää
julkisia palveluita riippumatta sijainnista. Osa vastaajista katsoi, että julkisen vallan
tulisi edesauttaa tietoliikenneverkkojen kehittymistä (langattomat verkot,
kaapeliverkot).

Toisaalta nähtiin, että mobiili-palveluista puhutaan tällä hetkellä ehkä tarpeettomankin
paljon ja että mobiili-palveluiden avulla tuskin voidaan merkittävästi parantaa käyttäjien
palvelua. Todettiin, että ennen vuotta 2010 tuskin tapahtuu kannettavissa päätelaitteissa
niin merkittävää kehitystä, että se mahdollistaisi uudenlaiset ja kattavat mobiili-palvelut
kansalaisille. Osa haastateltavista suhtautui myös epäillen ajatukseen, olisi suomalaisen

tietoliikennetoimialan näkökulmasta olisi tärkeää kehittää julkisia mobiili-palveluita. Vastakkaisena näkökulma esitettiin, että tieto- ja viestintätekniikalla on Suomessa niin ratkaiseva rooli, että julkista hallintoa sähköistämällä voidaan tukea suomalaista elinkeinoelämää.

Yleisesti todettiin, että langattomien päätelaitteiden soveltuminen sähköiseen asiointiin riippuu pitkälti siitä, miten hyvin päätelaitteen käyttöliittymä sopii palvelun käyttämiseen. Mobiili-laitteet nähtiin monilta osin soveltuvan eri tarkoitukseen kuin tietokone. Erityisesti nopeaan viestintään liittyvissä palveluissa mobiili-palveluilla nähtiin olevan merkittävä rooli.

Todettiin, että mitään sähköisiä palveluja tuskin voidaan rakentaa pelkästään mobiili-palveluiden varaan, vaan mobiili-palveluita tulee kehittää osana kokonaispalveluita kuitenkin niin, että mobiili-palveluita on kehitetään omina itsenäisinä palveluina eikä vain osana web-palveluita. Nähtiin, että käyttäjät omaksuvat mobiili-palvelut nopeasti, sikäli kun palvelut koetaan hyödyllisinä ja omaa elämää helpottavina.

4 Esteitä sähköisen asioinnin kehittymiselle

Selkeiden linjausten ja päätösten puuttumisen nähtiin hidastavan sähköisen asioinnin kehittymistä. Uskottiin, että sähköisen asioinnin kehittämisessä voidaan edetä nopeastikin, mikäli asiasta tehdään selkeä poliittinen päätös.

Suuri osa haastateltavista totesi, että rahan puute hidastaa merkittävästi sähköisen asioinnin kehittymistä. Koettiin, että julkishallinnon organisaatioilla, erityisesti monilla kunnilla, ei ole käytettävissä riittäväsi rahallisia panostuksia sähköisten palveluiden kehittämiseksi. Nykyinen budjetoitikäytäntö on myös monilta osin ministeriö-kohtainen, mikä vaikeuttaa yli organisaatorajojen ulottuvien palveluprosessien kehittämistä. Nähtiin tarvetta uudenzalaisille poikkihallinnollisille rahoitusmalleille, joita todettiin olevan jo tutkittu. Toisaalta tuotiin myös esille, että rahoituksen niukkuus osaltaan varmistaa palveluiden tarpeenmukaisuuden ja laadun. Uskottiin, että mikäli sähköisten palveluiden kehittämiseen on käytössä niukasti rahaa, palveluista vastaavat organisaatiot ovat pakotettuja pohtimaan huolellisesti kehitettävien palveluiden tarpeellisuutta ja varmistamaan palveluiden kehitystyön tehokkuuden.

Vaikka päätöksentekijöiden asenteissa on nähty merkittävää muutosta viime vuosien aikana, koettiin, että yksi merkittävimmistä sähköisen asioinnin kehittymistä hidastavista tekijöistä on päätöksentekijöiden näkemys, että sähköisten palveluiden kehittyminen ei ole tärkeää eikä kiireellistä. Todettiin, että nykytilanteessa monet viranomaiset eivät koe, että heidän tulisi ryhtyä merkittäviin toimenpiteisiin palvelutuotannon tehostamiseksi. Esimerkinosaisesti kerrottiin, että pankkikriisi motivoi pankkeja kehittämään omia sähköisiä palveluitaan. Esitettiin, että osa päätöksentekijöistä saattaa myös ajatella, että heidän organisaationsa on sähköisen asioinnin osalta pidemmällä, kuin mikä tilanne on todellisuudessa.

Yhtenä haasteena pidettiin myös toiminnasta vastaavan johdon ja muiden kehittämiseen osallistuvien henkilöiden osaamista sähköisen asioinnin osalta. Päättäjät eivät välttämättä näe tietotekniikan mahdollisuuksia oman toiminnan kehittämiseksi.

Koettiin, että osittain tästä syystä kehittämisvastuuta delegoidaan organisaatiossa alaspäin, jolloin kehittämisestä vastaavilla henkilöillä ei useinkaan ole valtaa tehdä tarvittavia yksiköiden vastuurajoja ylittäviä toiminnallisia muutoksia. Johtamiseen liittyvänä hidasteena pidettiin myös sitä, että tällä hetkellä ei mitata riittävän määrätietoisesti sähköisen asioinnin avulla saavutettavia laadullisia ja rahallisia hyötyjä. Päätöksenteon haasteena nähtiin lisäksi pääjohtajatasen foorumeiden puuttuminen, jossa ylimmät päättäjät käsittelevät yhdessä tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia sähköisen asioinnin kehittämiseksi.

Yhteistyön viranomaisten kesken liittyen sähköiseen asiointiin koettiin monilta osin vähäisenä, mikä vaikeuttaa osaamisen jakamista ja tiedonsiirtoa sekä yhteisten palveluiden kehittämistä. Julkishallinnon organisaatioiden koettiin olevan hyvin itsenäisiä. Haastateltavat totesivat, että osiltaan vähäisen yhteistyön seurauksena monilla päätöksentekijällä on tällä hetkellä puutteellinen kokonaisnäkemys siitä, mitä sähköisen asioinnin palveluita Suomen julkishallinnossa on tehty. Tämä vaikeuttaa toteutettujen palveluiden ja muiden parhaiden käytäntöjen levittämistä organisaatioiden kesken.

Monet sähköisten palveluiden kehittämishankkeet koettiin varsinaisesta toiminnasta irrallisina ja yksittäisinä hankkeina, joihin palvelua tarjoava organisaatio ei ole sitoutunut. Koettiin, että vaikka kehittämistyötä tulee koordinoita keskitetysti, organisaatioiden oma sitoutuminen ja panostus on ehdoton edellytys hankkeiden onnistumiselle.

Todettiin, että sähköinen asiointi nähdään liian usein tietotekniikan kehittämisenä eikä palveluiden kehittämistä tehdä toiminnan ja käyttäjän ehdoilla. Nähtiin, että palveluita tuottavien henkilöiden osaamista ei aina pystytty hyödyntämään palveluita kehitettäessä. Julkishallinnon työntekijöillä todettiin olevan paljon töitä omien nykyisten toimien hoitamisessa, mistä johtuen kehittämistyöhön ei voida nykyresursseilla useinkaan panostaa riittävästi työaika. Koettiin myös, että tietohallinnon puolella ei ole parasta osaamista itse toiminnan kehittämisestä, mikä helposti heijastuu niihin palveluiden kehittämishankkeisiin, joiden vetovastuu on tietohallinnolla.

Yhteisen IT-arkkitehtuurin ja –standardien sekä sähköisen palvelualustan puuttumisen koettiin lisäävän kehittämiskustannuksia ja vaikeuttavan uusien palveluiden rakentamista. Uusien palveluiden kehittämistä saattaa hidastaa myös aikaisemmat tietotekniikka-investoinnit, joiden avulla kehitetyt tietojärjestelmät on suunniteltu palvelemaan organisaatioiden nykyisiä tarpeita ja prosesseja.

Teknologisia esteitä sähköisen asioinnin kehittymiselle vähäteltiin. Tunnistamisteknologioiden ja –palveluiden vakiintumisen hitaus koettiin palveluiden kehittämistä hidastavana tekijänä. Tosin monet haastateltavat totesivat, että tunnistamiseen liittyviä kysymyksiä on myös helppo käyttää tekosyinä sähköisten palveluiden kehittämisen viivästymiselle.

Julkishallinnon organisaatioiden valmiuksia ostaa ja hankkia sähköisten palveluiden ratkaisuja pidettiin osiltaan puutteellisinä. Myös hankintalainsäädäntö koettiin hankalana ja sen koettiin heikentävän yritysten kiinnostusta panostaa palvelujen pilotointiin ja "talkootyöhön".

Osa haastateltavista katsoi, että lainsäädäntö ei ole edennyt riittävän nopeasti, ja että lainsäädännön esteet hidastavat tällä hetkellä sähköisen asioinnin kehittämistä julkisessa hallinnossa.

Palveluiden käytön lisäämisen esteenä pidettiin puutteellista osaamista palveluiden markkinoinnissa ja viestinnässä.

5 Sähköisen asioinnin kehittämistoimenpiteet

Jaoston jäsenet olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että sähköisestä asioinnista on puhuttu jo pitkään ja että sähköisen asioinnin kehittämisalueet on hyvin tiedostettu. Todettiin, että tietoyhteiskunnan suunnittelusta olisi vihdoin siirryttävä tietoyhteiskunnan toteuttamiseen. Alla on esitetty haastatteluissa esiin tulleita keskeisiä toimenpide-ehdotuksia ja kehittämisalueita.

5.1 Ohjaus ja päätöksenteko

Tärkeimpänä sähköistä asiointia eteenpäin vievänä tekijänä nähtiin **poliittisen johdon asettamat selkeästi tavoitteet ja linjaukset sähköisen asioinnin kehittämiseksi**. Todettiin, että on tärkeää, että sähköinen asiointi on jatkossakin keskeinen kehittämisalue kuten nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa. Poliittisen tahdonilmauksen ohella kaivattiin yhtenäistä virkamiesohjausta sähköisen asioinnin kehittämiseksi. Korostettiin, että sähköisen asioinnin kehityksen nopeuttamiseksi kaivattaisiin yhtä julkishallinnon tahoja, joka edustaisi poliittista tahtoa ja rahoitusta. Toisaalta suhtauduttiin varauksellisesti erillisen tietoyhteiskuntaministeriön tarpeeseen. Katsottiin, että myös jatkossa tarvitaan tietoyhteiskunta-ohjelman kaltaista julkisuutta, jotta sähköiseen asiointiin liittyvää keskustelua voidaan ylläpitää. Keskeisenä tarpeena pidettiin sähköisen asioinnin säilyttämistä poliittisella agendalla.

Korostettiin, että myös kuntien ja valtion hallinnon **ylimmän johdon tulisi ottaa sähköisen asioinnin kehittäminen omalle vastuulleen**. Johtamisen osalta tuotiin esille tulosohjauksen tärkeyttä. Yhtenä tehokkaana tulosohjauksen välineenä nähtiin tuloskortti, jossa asetetaan tavoitteet sekä määritelty toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Konkreettista asetettujen tavoitteiden ja saavutettujen hyötyjen seuraamista pidettiin myös tärkeänä.

Todettiin, että kuntia ja valtion hallintoa voidaan kannustaa sähköisen asioinnin kehittämiseen korostamalla sitä, että sähköisten palveluiden avulla viranomaiset voivat vapauttaa resursseja niihin tehtäviin, joissa tarvitaan henkilökohtaista palvelua. Todettiin, että laadittavien sähköisen asioinnin strategioiden vaikutuksia osaamistarpeisiin tulee myös arvioida.

5.2 Rahoitus ja resurssit

Haastateltavat painottivat, että sähköisen asioinnin kehittämiseen tulisi panostaa myös rahallisesti. Nähtiin, että on tarve uudistaa ja uudelleen allokoida sähköisen asioinnin

rahoitusta. Nykyisiä rahoitusmalleja pitäisi arvioida kriittisesti ja uudelleen suunnata **rahoitusta yhteisten sähköisten palveluiden kehittämiseen**.

Todettiin, että keskushallinnon taloudellisia resursseja saadaan mukaan kuntien sähköisen asioinnin kehittämishankkeisiin. VETUMA-hanke mainittiin yhtenä esimerkkinä, jossa kunnat on saatu hyvin mukaan ns. porkkanarahalla. Toisaalta kuntien oma rahoitus palveluiden kehittämiseksi koettiin tärkeänä, sille sen katsottiin osaltaan sitouttavan kuntia kehittämistyöhön ja varmistavan, että kehittämistä tehdään kuntien näkökulmasta katsottuna keskeisten palveluiden osalta.

Erityisen tärkeänä pidettiin, että rahallisia panostuksia suunnataan nimenomaan palveluiden ja toiminnan kehittämiseen, ei pelkästään tietojärjestelmien kehittämiseen ja laiteinvestointeihin. Tuotiin esille, että julkisessa hallinnossa teknologiainvestointeihin tuntuu löytyvän helpommin rahaa kuin varsinaisen asiointiprosessin uudelleen suunnitteluun.

5.3 *Organisointi*

Sähköisten palveluiden kustannustehokas toteuttamisen ja ylläpidon uskottiin edellyttävän uudenlaista **tiivimpään yhteistyötä** palveluja kehittävien ja tarjoavien viranomaisten kesken. Nähtiin, että sähköisten palveluiden kehittämistyötä on jatkossa koordinoitava entistä keskitetymmin. Todettiin, että sähköisen asioinnin kehittäminen vaatii niin suuria panostuksia ja yhteisen kehittämisen hyödyt ovat niin merkittäviä, että ei ole järkevää tehdä päällekkäistä kehittämistyötä julkishallinnon organisaatioiden kesken. Yhteistoiminnan kehittämiseksi koettiin, että on tärkeää että kunnat ja myös valtionhallinnon toimijat eivät koe, että he kilpailevat keskenään sähköisen palveluiden tuottamisessa.

Yksi monien haastateltujen esille tuoma kehittämisalue oli eri julkishallinnon organisaatioiden välisen yhteistyön organisointi. Pidettiin tärkeänä, että poikkihallinnollisuutta lisätään ja sovitaan, miten sähköisen asioinnin kehittämistä tehdään viranomaisten yhteistyönä. Todettiin, että kuntien kohdalla kunta- ja palvelurakenneuudistuksella on onnistuessaan tämän suuntaisia vaikutuksia. Yhtenä esimerkkinä kuntien rajojen ylittävistä sähköisistä palvelusta esitettiin etäopetuspalvelut, joiden palvelut ylittävät kuntarajat, mutta joiden rahoittamisessa yli kuntarajojen on koettu käytännön haasteita. Toinen esitetty esimerkki kuntien yhteistyön koordinoinnin tarpeesta oli paikkatietojärjestelmät. Tällä hetkellä pienimmiltä kunnilta puuttuu valmiuksia tarjota alueellinen paikkatietoaineisto sähköisesti, mikä tarkoittaa, että elinkeinoelämälle ei kyetä tarjoamaan valtakunnallista paikkatietojärjestelmää.

ValtIT:n ja KuntaIT:n roolia sähköisen asioinnin kehittämisessä pidettiin keskeisenä ja oikean suuntaisena. Nähtiin, että ValtIT:llä ja KuntaIT:llä tulisi olla merkittävä rooli sähköisen asioinnin käytäntöjen yhdistämisessä, yhteistyön kehittämisessä, yhteisten kehittämishankkeiden koordinoinnissa sekä kehittämistarpeiden kanavoinnissa. Nähtiin, että ValtIT:n ja KuntaIT:n tulisi keskittyä nimenomaan **ylihallinnollisten kehittämistarpeiden suunnitteluun ja läpivientiin**. Yhtenä huolenaiheena nähtiin, että ValtIT:n ja KuntaIT:n rooliksi muodostuu pelkästään teknisten standardien luominen ja tekniset alustojen suunnittelu. Suunnitteilla olevaa JulkIT-organisaatiota pidettiin tarpeellisena.

Esitettiin, että kehitettävillä julkishallinnon palvelukeskuksilla voisi olla rooli yhteisten sähköisten tuottamisessa. Yhtenä mahdollisuutena nähtiin myös sähköisten palvelukokonaisuuksien suunnittelu yhdessä elinkeinoelämän ja yritysjärjestöjen ja yritysten kanssa. Kaiken kaikkiaan todettiin, että vuoropuhelua yksityisen sektorin kanssa on lisättävä ja systematisoitava.

Pidettiin tarpeellisenä, että Ruotsin ja Tanskan organisoitumismallit sähköisen asioinnin kehittämiseksi käytäisiin vielä kerran läpi, ennen kuin tehdään päätöksiä eri viranomaisten roolista sähköisen asioinnin kehittämisessä.

5.4 Lainsäädännölliset toimenpiteet

Erityisen merkittäviä lainsäädännöllisiä puutteita ei tullut haastatteluissa esille mutta todettiin, että mahdollisia **lainsäädännöllisiä esteitä tulee purkaa määrätietoisesti**. Nähtiin, että lainsäädännön ei tule olla paremman asiakaspalvelun esteenä.

Monet haastateltavista totesivat, että sähköisen asioinnin kehittäminen edellyttää kykyä reagoida tarvittaviin lainsäädännön muutoksiin mutta se ei edellytä välittömiä lainsäädännöllisiä muutoksia. Korostettiin, että valmius muutoksiin pitää olla. Esitettiin myös, että lakeja tulisi säätää kehittämissuunnitelmissa syntyvien tarpeiden kautta, jotta voidaan varmistaa, että laeissa huomioidaan käytännön näkökulmat. Koettiin, että ennakoiva lakien muuttaminen saattaa olla vaikeaa.

Lainsäädännöllisiä muutoksia oletetaan tarvittavan organisaatioiden vastuukysymysten osalta. Todettiin, että tehtäessä yli hallinnon rajojen meneviä kehittämissuunnitelmissa saatetaan joutua tekemään muutoksia lainsäädännössä. Mahdollisia lainsäädännön muutostarpeita todettiin olevan myös tietorekisterien kohdalla esimerkiksi säädettäessä, kuka ylläpitää rekistereitä, ja miten tietoa voidaan siirtää.

Todettiin, että tulisi määritellä strategia ja säännöt tilaaja-tuottaja -ajatteluun ja kolmansien osapuolien tietojärjestelmien hyödyntämiseen liittyvälle tiedonkäsitteilylle. Korostettiin, että sähköisten palveluiden tilaajana ja tuottajana julkishallinnon organisaatioilla pitää olla rooli palveluissa käytetyn tiedon omistamisessa. Tietohallintastrategiassa määriteltäviä asioita tulisi olla mm. tilaajan sekä tuottajan roolit palveluiden rakentamisessa, ylläpidossa ja käytössä sekä järjestelmissä käytettävän tiedon omistamiseen liittyvät kysymykset. Asiasta kaivattiin julkista keskustelua.

5.5 Palveluiden markkinointi

Esitettiin, että **palveluiden markkinointia ja palveluista tiedottamista** pitää lisätä ja varmistaa, että tavoiteltava viesti saavuttaa kunkin kohderyhmän oikeita viestintäkanavia hyödyntäen. Korostettiin, että ennen kuin palveluita lähdetään mainostamaan, tulee varmistaa palveluiden helppokäyttöisyys ja tarpeenmukaisuus. Todettiin, että käyttäjältä ei tule edellyttää kirjautumista palveluihin tai tunnistautumista, ellei se todella ole tarpeen palvelun tuottamiseksi.

Todettiin, että kaikki viranomaisten palvelut tulisi olla keskitetysti loppukäyttäjien saatavilla. Näin varmistetaan palveluiden helppo löytäminen. Yhtenä ratkaisuna nähtiin yhteisten portaalien hyödyntäminen.

5.6 Yhteiset palvelut

Yhteisten käytäntöjen levittämisen tehostamiseksi ehdotettiin **hyvien käytäntöjen tietopankin** luomista ja tietojen aktiivista viestintää palveluja tarvitseville organisaatioille. Esitettiin, että tulisi laatia kattava lista tarvittavista julkishallinnon sähköisistä palveluista, luokitella palvelut niiden tärkeyden ja kriittisyyden mukaan, sekä laatia suunnitelma palveluiden vaiheittaiselle toteutukselle. Todettiin, että tätä on osiltaan tehty JUPA-hankkeessa.

Keskitetyn ja yhteiskäyttöisen tietorekisterin luomista pidettiin tärkeänä. Tietorekisterin tulisi sisältää kaikki olennainen sähköisissä palveluissa tarvittava tieto, jota kunnat ja valtiot ovat keränneet. Todettiin, että ilman keskitettyä tietorekisteriä sähköisen asioinnin palveluiden kehittäminen on hankalampaa ja kalliimpaa. Tietopankin teknisiin ratkaisumalleihin ei otettu kantaa. Tarvittavista yhteisistä palveluista mainittiin myös viranomaisen tunnistaminen, kansalaisen suostumuksen saaminen, aikaleimapalvelu, ajanvarauspalvelu ja tietojen haku eri järjestelmistä (ns. gateway-palvelu).

Yhtenä konkreettisena toimenpide-ehdotuksena esitettiin ns. eDayn asettaminen, eli tulisi määritellä päivämäärä, jolloin viranomaisten tulee keskenään siirtää kaikki asiakirjat sähköisesti. Esitettiin myös, että valtion tulisi tarjota kansalaisille veloituksetta tunnistamisen mahdollistava henkilökortti.

5.7 Palveluiden kehittäminen

Palveluiden kehittämisen yhteydessä korostettiin priorisoinnin merkitystä. Painotettiin, että sähköisten palveluiden kehittäminen pitäisi aloittaa palveluista, joilla on suurin merkitys käyttäjille ja palveluja tuottaville organisaatiolle. Tärkeimpänä kehityskohteena nähtiin toistuvaa viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia sähköistävät palvelut (esim. verohallinnon ja KELA:n palvelut, lupa-asiat). Mahdollisina yleisinä kriteereinä sähköisten palveluiden kehittämisen priorisoinnille pidettiin palvelutapahtumien volyyymia, käyttäjämääriä, palveluiden tuottamiseen kuluva viranomaisyön määrä, sekä ylipäänsä sitä, että kyseinen palvelu voidaan hoitaa sähköisesti. Hankkeiden eteenpäin vientiä tulisi hallita tarkasti määriteltyjen **kehittämishankesalkkujen** avulla.

Sähköisen asioinnin kehittäminen tulisi **integroida kiinteäksi osaksi palveluiden ja toiminnan kehittämistä**. Korostettiin, että sähköisten palveluiden kehittämishankkeet eivät saisi olla toiminnasta irrallisia kehittämistoimenpiteitä. Hankkeissa tulisi myös entistä enemmän kiinnittää huomiota asiakasnäkökulmaan eli loppukäyttäjän tarpeisiin. Korostettiin, että palveluita pitää rakentaa kansalaisen elämäntilanteen näkökulmasta eikä yksittäisen julkishallinnon organisaation näkökulmasta.

Palveluiden kehittämisessä tulisi varmistaa, että niiltä osin kuin asioinnissa tarvittava tieto on viranomaisilla, toimenpiteet tulisi viranomaisen toimesta ilman, että käyttäjän

tulee ryhtyä asiassa toimenpiteisiin. Korostettiin, että kehittämisprojekteissa tulee olla riittävä ymmärrys palveluiden sisällöstä sekä paikallisista olosuhteista. Palveluita suunniteltaessa pitää myös muistaa, että kaikkia palveluita ei voida sähköistää (esim. monet vanhustenhuollon ja terveydenhuollon palvelut).

Koettiin, että monilta osin sähköisen asioinnin kehittäminen on tällä hetkellä IT-ammattilaisten vastuulla. Pidettiin tärkeänä, että sähköisten palveluiden kehittämisvastuu siirtyy palveluja tarjoaville organisaatioille, ja että palveluiden asiantuntijat osallistuvat aktiivisesti sähköisten palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Nähtiin, että palveluiden kehittäjillä tulee olla paljon kokemusta sähköisten palveluiden kehittämisestä ja julkishallinnon palveluista. Pilotointia ja protoilua ja jatkuvaa iterointia pidettiin tehokkaana tapana käynnistää uusien palveluiden kehittäminen.

5.8 Teknologia

Korostettiin, että sähköisen asioinnin kehittymisen edistämiseksi tarvitaan **yhteiskäyttöinen tekninen palveluinfrastruktuuri**, jonka päälle voidaan rakentaa sähköisen asioinnin palveluita. Myös kehittämistyössä pitäisi pyrkiä kehittämään yhteisiä tietojärjestelmiä sekä mahdollisuuksien mukaan hyödyntää samaa tietoa kaikissa eri palveluissa. Todettiin, että osa yhteisistä ratkaisuista tulisi olla toimialakohtaisia.

Sähköisen asioinnin arkkitehtuuri ja standardit tulisi yhteisesti sopia. Esitettiin, että voisi olla tarvetta laajalle valtakunnalliselle arkkitehtuuriprojektille, joka voisi toimia esimerkkihankkeena muille kehittämistoimenpiteille. Toisaalta todettiin myös, että pitää miettiä, miltä osin järjestelmien tulee olla yhteensopivia ja hyödyntää avoimia rajapintoja. Tällaisia vaatimuksia ei tulisi asettaa automaattisesti kaikille järjestelmille.

Tuotiin esille, että sähköiset palvelut tulee integroida operatiivisiin järjestelmiin, jotta mahdollistetaan koko asiointitapahtumaa tukevat sähköiset palvelut. Esitettiin, että laadituissa ValtIT:n suunnitelmissa tulisi nopeuttaa asiakkaiden kokonaisvaltaisten prosessien selvittämistä. Todettiin, että on väärä tapa suunnitella ensin palvelualustat ja vasta sen jälkeen varsinaiset toimintamallit.

Esitettiin myös, että julkisessa hallinnossa pitäisi pystyä paremmin hyödyntämään sähköpostia asiointivälineenä kansalaisten ja yritysten kanssa.

6 Näkemyksiä jaoston toiminnasta

Julkishallinnon sähköiset palvelut –jaoston toimintaa pidettiin melko hyödyllisenä, mutta samalla todettiin, että tehtyjen kolmen aloitteen lisäksi konkreettisia tuloksia jaosto on saanut aikaan vähän. Todettiin, että ajatus jaostosta oli hyvä mutta toisaalta jaoston tavoitteet olivat alun alkaen hieman epäselvät. Esitettiin kysymys siitä, miten jaoston toiminta näkyy julkisten palveluiden loppukäyttäjälle.

Jaostossa käytyä keskustelua pidettiin arvokkaana ja tarpeellisena, tosin kokouksissa pidettyjen alustusten todettiin vieneen aikaa keskusteluilta. Myös kolmikantamallia, jossa valtion hallinto, kunnat sekä yksityinen sektori keskustelevat yhdessä sähköisestä asioinnista pidettiin onnistuneena.

Yleisesti todettiin, että jaosto on toiminut ilman päätösvaltaa ja jaostolla on ollut käytössään hyvin vähäiset resurssit.

Useimmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että vastaavankaltaisia yhteistyöelimiä, jotka eivät liity yhteen tiettyyn kehittämishankkeeseen, tarvitaan tulevaisuudessakin. Todettiin, että nykytilanne ja tarvittavat toimenpiteet ovat nyt hyvin selvillä, ja että tulevien yhteistyöelimien keskeinen tehtävä on nimenomaan laadittujen suunnitelmien toimeenpano. Jatkossa yhteistyöelimet voisivat myös keskittyä tiettyihin valittuihin ongelma-alueisiin ja tehtäviin. Esitettiin, että tulevaisuudessa yhteistyöelimet voisi organisoida toimialakohtaisesti. Potentiaalisina toimialoina nähtiin terveydenhuolto sekä koulutus, jotka nähtiin tietoteknisesti ja toimintamalleiltaan yksilöllisinä toimialoina. Yhtenä mahdollisena tehtäväalueena nähtiin kansalaiskeskustelun ylläpitäminen.

Toisaalta katsottiin myös, että ValtIT:n ja KuntaIT:n myötä ilman resursseja toimivien Julkishallinnon sähköiset palvelut –jaoston kaltaisten yhteistyöelimien toimintaedellytykset ovat hyvin rajalliset.

Osa haastateltavista katsoi, että tietoyhteiskuntaohjelmaa ei enää jatkossa tarvita, vaan sähköisen asioinnin kehittäminen tulisi liittää osaksi julkishallinnon normaalia toimintaa ja käytäntöjä.