

9.4 Julkisten verkkopalveluiden laajuus

Sisäasiainministeriö ja muut lääninhallituksia ohjaavat ministeriöt asettivat lääninhallituksille peruspalvelujen arviointityöhön liittyen julkisten verkkopalvelujen laajuuden ja käytön selvitystehtävän koskien vuotta 2000. Julkisen hallinnon verkkopalvelujen lisäksi lääninhallitusten tuli selvittää sähköiset päivittäistavaroiden kaupan palvelut alueillaan.

Tarkastelun rajaus

Julkisten verkkopalveluiden selvityksessään Länsi-Suomen lääninhallitus on rajautunut keskeisimpien tulosten ja kehittämisehdotusten esittämiseen asiakasnäkökulmaa painottaen. Selvitys on laadittu olemassa olevan aineiston ja omien selvitysten pohjalta ilman erillisiä viranomaiskyselyjä.

Tässä selvityksessä verkkopalvelut on jaettu informaatiopalveluihin, jotka ovat yksisuuntaisia eivätkä edellytä välitöntä vuorovaikutusta viranomaisen palvelujärjestelmän kanssa, sekä asiointipalveluihin, jotka ovat vuorovaikutteisia. Sähköisten palvelujen verkkoympäristöllä tarkoitetaan yleistä Internet-verkkoa.

Sähköisen asioinnin ja verkkopalveluiden kehittämisen taustalta löytyy useita suomalaista hallintoa velvoittavia valtioneuvoston linjauksia ja päätöksiä. Hallinnossa on käynnissä useita kymmeniä verkkopalveluiden ja asioinnin kehittämiseen tähtäviä hankkeita.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta tarkastelukulma perustuu uudistuneeseen lainsäädäntöön. Kuntien tiedottamisvelvollisuus perustuu kuntalakiin, jonka mukaan kunnan on laadittava katsauksia kunnan tarjoamista palveluista mm. tuottamalla tietoaaineistoja, joilla tiedotetaan viranomaisen tuottamista ja tarjoamista palveluista sekä yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Myös kuntalain palveluperiaate edellyttää viranomaiselta neuvontaa ja tiedottamista. Julkisuuslain mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta, lisäksi laki edellyttää tiedottamista tiedottamistarpeen mukaan. Tiedottamisen tapaa tai muotoa ei ole määritelty.

Sähköinen tiedottaminen on osa kunnan tiedottamisen kokonaisuutta. Julkisten verkkopalvelujen tulisi tuottaa kansalaisille mm. tietoa palvelujen tarjonnasta ja niiden hinnasta, palvelujen kohderyhmistä, tavoitteista ja keskeisistä toiminnoista. Tiedottamisessa tulisi selvittää myös asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä palvelujen saatavuus. Sähköisistä verkkopalveluista saatu hyvä etukäteisinformaatio edistää asiakkaan ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaali- ja terveystoimen osalta arvioinnin kohteena on julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta kuntien www-sivuilla. Tarkastelussa on verkkopalvelujen laajuus, sisältö, tiedon laatu ja käyttäjävälisyys asiakkaan näkökulmasta. Sähköiset päivittäistavaroiden kaupan palvelut on jätetty arvioinnin ulkopuolelle, sillä vuoden 1999 peruspalvelujen arvioinnissa niiden volyymin todettiin olevan sosiaali- ja terveydenhuollon osalta vain vähäinen.

Marraskuun 2000 tilannetta koskeva tieto on koottu kuntien www-sivuilla valtakunnallisesti yhteisesti sovittuun tietopohjaan. Tarkastelussa on rajauduttu vain kuntien kotisivujen tarkasteluun, sillä asiakaslähtöiseen tiedottamiseen kuuluu, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon kunnan kotisivujen kautta.

Sähköisen tiedottamisen osuutta kunnan tiedottamisen kokonaisuudessa ei ole arvioitu, koska se olisi edellyttänyt kuntakyselyä.

Kuntien verkkopalvelujen tilannetta on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta. Oletuksena on, että kuntalainen tarvitessaan palveluja löytää tarvitsemiaan tietoja palveluista, omista oikeuksistaan ja yhteystiedoista kunnan kotisivuilta. Asiakaslähtöisten sivujen tunnusmerkkejä ovat helppo liikkuminen sivuilla, hyvät linkit ja selkeät yhteystiedot sekä tietojen ajantasaisuus.

Myös velvoite opetustointia koskevaan tiedotukseen on kirjattu jo lainsäädäntöön, esimerkiksi ammatillista koulutusta koskevassa laissa asiaa varten on oma pykälänsä. Lisäksi esimerkiksi perusopetusta koskien voidaan kuntien tiedottamisvelvollisuuden syntyvän myös kuntalain kautta kuten sosiaali- ja terveystoimessakin. Aktiivinen koulutusmahdollisuuksista tiedottaminen on perusedellytys varsinkin perusopetuksen jälkeisessä koulutuksessa jo yksistään opiskelijasaannin turvaamiseksi. Nuorisoikäluokkien pienentyessä oppilaitosten ja korkeakoulujen välinen kilpailu on edelleen kiristymässä ja se osaltaan on vauhdittanut opetustoimen sähköisten (perus)palvelujen kehittämistä. Lisäksi, vuonna 1999 uudistetun opetustoimen lainsäädännön yksi johtava periaate on oppilaitoksiin hakevien ja opiskelijoiden oikeuksien turvaaminen ja yleisen palveluperiaatteen korostaminen, mitkä osaltaan edellyttävät tiedottamisen ja asiointipalvelujen parantamista.

Opetustoimessa arvioinnin kohteena ovat julkisen perusopetuksen jälkeisen koulutuksen tarjonta ja sähköiset palvelut internetissä sekä koulutukseen välittömästi liittyvät ammatinvalinnan ohjauspalvelut. Perusopetuksen osuutta käsitellään toisaalla kuntien www-sivustojen tarkastelun yhteydessä. Arvioitavina ovat verkkopalvelujen laajuus, sisältö, tiedon laatu, asiointipalvelujen saatavuus ja käyttäjäystävällisyys asiakkaan näkökulmasta.

Arvioitavien palvelujen tuottajia ovat oppilaitokset, korkeakoulut ja niiden ylläpitäjät sekä opetus- ja työhallinto.

Arviointitulokset

Kunnallisten viranomaisten ja valtion alue- ja paikallishallinnon palvelut

Länsi-Suomen läänin 205 kunnasta oli 200 kunnalla Internet-verkossa omat kotisivunsa tammikuussa 2001 (vuotta aiemmin 188 kuntaa).

Erityyppisiä asiointipalveluja sivuillaan tarjoaa Länsi-Suomen läänissä noin 60 kuntaa. Suurin osa asiointipalveluista liittyy kirjastotoimeen (varaustoiminnot, kaukolainaus).

Muut asiointipalvelut olivat lomakepalvelua, jolla sähköisesti täytetty lomake voidaan suoraan lähettää (yleensä sähköpostilla) asiaa käsittelevälle viranomaiselle. Lähetettävät lomakkeet ovat mm. päivähoitohakemuksia, rakennuslupia, kunnan vuokra-asunnon hakulomakkeita ja toimeentulohakemuslomakkeita.

Kaikilla *maakuntien liitoilla* (Etelä-Pohjanmaan liitto, Keski-Pohjanmaan liitto, Keski-Suomen liitto, Pirkanmaan liitto, Pohjanmaan liitto, Satakuntaliitto, Varsinais-Suomen liitto) on Länsi-Suomen läänissä omat Internet-kotisivunsa. Maakunnallisten liittojen kotisivuilla käsitellään pääsääntöisesti alueelliseen kehittämiseen ja EU-hankkeisiin liittyviä asioita.

Länsi-Suomen läänin *kihlakunnan virastoilla* ei ole omia Internet-kotisivuja. Sisäasiainministeriö on käynnistänyt hankkeen, jolla kihlakuntahallinnolle rakennetaan omat kotisivut (www.kihlakunta.fi).

Uudelle *hätäkeskuslaitokselle* on jo rakennettu sivusto www.112.fi. Myös *poliisihallinnon* osalta on käynnistetty sivujen toteuttaminen valtakunnallisesti ja alueellisesti osoitteeseen www.poliisi.fi. *Rekisterihallinnolle (kihlakuntien maistraatit ja erillisvirastoina toimivat maistraatit)* toteutetaan sivuja osoitteeseen www.maistraatti.fi. Edellä luetellut sivut valmistuvat kesään 2001 mennessä.

Valtion aluehallinnon osalta Länsi-Suomen läänissä kaikilla suurimmilla viranomaisilla on omat kotisivunsa (*lääninhallitus, työvoima- ja elinkeinokeskukset, verohallinto, ympäristökeskukset*).

Lääninhallinnon Internet-palveluiden osalta on parhaillaan käynnissä valtakunnallinen kehittämisprojekti, lääninhallitusten sivut löytää kesästä 2001 lähtien osoitteesta www.laanhallitus.fi.

Suurin osa valtion aluehallinnonkin sivuista käsittää pääosin informaatiopalveluita. Poikkeuksena ovat lähinnä työvoima- ja verohallinto. On erityisesti huomattava, että valtion aluehallinnon asiointipalvelut ovat valtakunnallisia ja keskushallinnon rakentamia, aluehallinnon viranomaisen Internet-sivut tarjoavat palveluihin vain omat liittyvänsä.

Sosiaali- ja terveystalvelut

Länsi-Suomen läänissä viideltä Keski-Suomessa, Satakunnassa ja Varsinais-Suomessa sijaitsevalta kunnalta puuttui www-sivusto marraskuussa 2000. Joillakin kunnilla sivuston tekeillä oleminen näkyi varauksesta. Sivujen sisältö oli vaihtelevaa, ne käsittivät joko vain kotisivun tai monipuoliset sivustot aakkosellisine asiahakemistoineen. Kuntien kaksikielisyys oli tarvittavilta osin otettu huomioon. Sosiaalitoimen palveluista puuttui tieto noin joka kymmenennestä kunnasta ja terveydenhuollon tieto joka kolmanesta kunnasta. Pirkanmaalta sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tiedot puuttuivat vain kahdelta kunnalta.

Lähes kaikilla läänin kunnilla on tekniset mahdollisuudet sähköiseen tiedottamiseen, sisällön kehittäminen on sen sijaan monelta osin kesken.

Sosiaalitoimen tiedosta puolet oli lähinnä työntekijöiden yhteystietoja. Neuvontaa sisäl-
täneillä sivuilla kerrottiin palveluista ja niiden saamisen ehdoista. Terveystieteiden
tiedoista vain neljäsosa oli neuvontaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaloheet ei-
vät näyttäytyneet yhtä monipuolisesti kuntien sivustoilla. Useimmiten sosiaalitoimesta
tietoja löytyi kunnan ns. ”myyntivaltista” päivähoitosta sekä kotipalveluista ja vanhus-
tenhuollosta. Terveystieteidenhuollossa yleisimpiä olivat lääkärin ajanvaraus, hammashuolto
ja lastenneuvolatoiminta. Joka viidennestä sivustosta löytyi tietoja erityispalveluista
kuten päihdehuollosta, kehitysvammahuollosta ja lastensuojelusta.

Neuvonta ja erityisesti peruspalvelujen saamisen perusteet ovat kuntien sähköisessä
tiedottamisessa vielä riittämättömästi esillä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot löytyivät sivuilta suhteellisen helposti. Ne saattoivat
löytyä hallinnosta, palveluista tai sosiaali- ja/tai terveystoimen alta. Sähköpostiosoite
ainakin osalle sosiaalitoimen työntekijöistä löytyi www-sivuilta 60 %:ssa läänin kun-
nista. Terveystieteidenhuollon työntekijöillä oli sähköpostiosoite neljäsosassa kuntia. Joka
viidenneltä sivustolta oli linkki muualle sähköisiin sosiaaliturvan palveluihin, yleisim-
min Kansaneläkelaitokseen. Hieman useammin kunnan sivuilta oli linkkejä terveyden-
huollon sähköisiin palveluihin, yleisimmin terveyskeskuskuntayhtymään. Kaikista ter-
veyskeskuskuntayhtymiin kuuluvista jäsenkunnista ei ollut linkkiyhteyttä oman kun-
tayhtymän sivuille. Kaikkiin sairaaloihin ei linkkiyhteyttä löytynyt ja linkit vanhainko-
tikuntayhtymien sivuille puuttuivat lähes täysin.

Kuntalainen voi joutua keräämään tarvitsemansa tiedot usean eri organisaation www-
sivustoista ja mahdollisesti etsimään osoitteet hakupalvelujen kautta. Nykytilanteessa
kuntien sähköiset verkkopalvelut eivät kaikilta osin ole asiakaslähtöisiä ja käyttäjäystä-
vällisiä.

Tulostettavia lomakkeita (yleisimmin päivähoitohakemus, toimeentulotukihakemus) oli
10 kunnalla. Sähköisesti täytettäviä ja lähetettäviä lomakkeita ei sivustoista löytynyt.
Lomakkeet vaativat HST-kortin, jonka käytön yleistymisen on osittain riippuvainen
sähköisen asioinnin käyttömahdollisuuksista. Etuudenmaksulaskureita oli vain Pirkan-
maalla, jossa neljän kunnan sivustoilla oli toimeentulotukilaskuri ja yhden päivähoito-
maksulaskuri.

Palveluja, joissa kansalaiset voisivat sähköisesti hoitaa asioitaan, ei juurikaan ole saata-
vissa. Tilanne voi muuttua, kun henkilöiden sähköiset tunnistus- ja tietosuojajärjestel-
mät kehittyvät.

Verkkopalvelujen sisältämän tiedon luotettavuutta on vaikea arvioida, sillä vain neljäs-
osalla sivuista löytyi maininta tietojen päivitysajankohdasta. Vanhimmat päivitysajan-
kohdat olivat yli vuoden vanhoja. Näissä tapauksissa saattaa löytyä virheellistäkin tie-
toa. Sivujen käyttöä laskurin avulla seurasi 15 % kunnista. Sivujen tekeminen näytti
yleisesti hankitun palveluyritykseltä. Naapurikunnat olivat ilmiselvästi käyttäneet samaa
yritystä, koska kuntien sivut olivat kovasti toistensa näköisiä, jolloin myös kunnan
omaleimaisuus jäi saavuttamatta.

Asiakkaan näkökulmasta tietojen merkitys vähenee, jollei hän voi olla varma tietojen
oikeellisuudesta, vaan joutuu tarkistamaan ne myös muualta.

Opetustoimen palvelut

Opetustoimen arviointi perustuu otantaperustaiseen eri koulutusasteita edustavien laitosten sivustojen tarkasteluun. Kaikenkattava selvitys olisi ollut käytettävissä oleviin resursseihin nähden mahdotonta sillä yksistään Länsi-Suomen läänissä on yli 2500 julkisen valvonnan alaista koulua ja oppilaitosta. Sähköinen informaatiopalvelu on perusopetuksen jälkeisessä koulutuksessa varsin kattavaa. Kaksikielisyys oli tarvittavilta osin otettu huomioon. Hyvin usein varsinkin ammattikorkeakoulujen ja korkeakoulujen osalta palvelut oli toteutettu lisäksi englanninkielisenä. Ammatillisen peruskoulutuksen ja korkea-asteen opiskelijarekrytointiin liittyvät koulutusoppaat ja hakulomakkeet on julkaistu internetissä ja niiden tiedot kattavat lähes kaiken julkisin varoin tuetun koulutuksen.

Internetsivustojen laatu ja informatiivisuus on hyvin vaihtelevaa, joskin taso on koko ajan parantumassa. Sivustot on tuotettu kirjavasti: osa oppilaitoksista on ostanut palvelut alan yrityksiltä, osassa oppilaitoksia sivut on rakennettu opettaja- ja opiskelijavoimin. Sivut ovat rakenteeltaan täysin erilaisia: jonkin tietyn tiedon hakeminen yhteismittaisena eri oppilaitosten sivustoista on kohtuuttoman hankalaa. Esimerkkinä voi mainita kattavien yhteystietojen hakeminen vaikkapa opettajistosta. Myös käytetty opetusalan käsitteistö on varsin kirjavaa: esimerkiksi aikuiskoulutus-, jatkokoulutus-, täydennyskoulutus, muuntokoulutus-, erotuskoulutus-, lisäkoulutus- ja kurssitoiminta-käsitteet saavat voivat olla todelliselta sisällöltään täysin erilaisia riippuen siitä mistä koulutusorganisaatiosta kulloinkin on kyse. Ongelma sivustojen käyttäjän näkökulmasta on erityisesti se, että sivut on pääsääntöisesti tuotettu organisaatiolähtöisesti eikä käyttäjän tarpeista lähtien.

Ammatinvalintaan ja opintojen ohjaukseen liittyviä informaatiopalveluja on varsin hyvin tarjolla niin opetushallinnon, työhallinnon kuin järjestöjenkin tuottamina. Erityisesti työhallinnon ohjaussivut ovat informatiivisia ja helppokäyttöisiä. Ohjaustakin koskevien palvelujen ongelmana on se, että tulevasta opinto- ja työurastaan kiinnostunut asiakas joutuu hakemaan tiedot monista eri lähteistä.

Sähköinen asiointi on edelleen lähes olematonta. Viime vuonna opetustoimessa otettiin käyttöön ammattikorkeakoulujen opiskelijavalintajärjestelmään liittyen internetissä toimiva sähköinen hakulomake: hakija voi täyttää, tarkistaa ja lähettää sähköisesti allekirjoitettuna hakulomakkeen.

Palvelu edellyttää HST-kortin ja lukijalaitteen. Lääninhallituksen asiakkailta saaman palautteen perusteella juuri kortin ja lukijalaitteen hankinta on muodostunut palvelun käytön esteeksi. Sähköisesti palautettuja lomakkeita oli vain muutamia koko maassa vuonna 2000. Asiointipalvelun käyttö lisääntyy todennäköisesti nopeastikin, mikäli palvelutarjonta, joissa edellytetään samaa tekniikkaa, kasvaa muillakin toimialoilla.

Informaatiopalvelujen sisältämä tiedon luotettavuutta heikentää se, että kaikilla oppilaitosten sivuilla ei löytynyt tietoa siitä, milloin sivusto on päivitetty. Toisaalta löytyy sivuja, joita ei oltu päivitetty kuukausiin, vaikka koulutustiedot ovat tyypillisesti koko ajan muuttuvia. Oppilaitokseen hakeutuvan kannalta tietojen luotettavuudella on aivan ratkaiseva merkitys.

Sähköisen informaatio-, ohjaus- ja asiointipalvelujen kehittäminen on ollut viime vuoden aikana erityisen mielenkiinnon kohteena. Työhön on ollut saatavissa myös rahoitusta kansallisin ja varsinkin EU:n rakennerahastovaroin. Opetus- ja työhallinnolle esitetyt rakennerahastohankkeet koskevat hyvin usein vain yhtä oppilaitosta tai ylläpitäjää. Ilmeisenä vaarana on, että 'pyörää keksitään yhä uudelleen'.

Juuri päällekkäisen työn välttämiseksi ja jo tehdyn kehitystyön kokoamiseksi asiakasystävällisempään suuntaan viime vuonna käynnistettiin valtakunnallinen LUOTSI-hanke EU-varoin. Hankkeen rahoitus on varsin mittava ja ensimmäiset osat valmistuvat opinto-ohjaajien käyttöön loppukevästä 2001. Kansalaisyhteistyön palvelu tulee vuoden 2002 alussa. Ns. Opintoluotsi-palvelu on kaikille avoin ja perustuu omaehtoiseen tiedonhakuun netissä, minkä avulla voidaan tarkastella olemassa olevaa koulutustarjontaa ja oppilaitoksia, arvioida ja vertailla niitä. Opintoluotsi on portaalipalvelu, joka tuo yhteen internetissä olevat tiedot ja palvelut yhden www-osoitteen alle. Tärkein tiedonhalkulähde on oppilaitosten www-sivut (www.oppilaitosluotsi.net). Palvelun käyttäjä voi myös kysyä neuvoa puhelimitse, sähköpostilla tai tekstiviestillä (www.asiantuntijaluotsi.net) eli kyseessä on monimediapalvelu.

Toinen, nimenomaan sähköistä palvelun tarjontaa koskeva kehittämistyö, on pääsääntöisesti viime vuoden lopulla käynnistyneet virtuaalioppilaitos-hankkeet, jotka niinkään on rahoitettu EU-varoin. Mittavimmat hankkeet koskevat yliopisto- ammattikorkeakoulu- ja lukio-opetusta, mutta myös ammatillisen koulutusta koskevia hankkeita on vireillä. 2-3 vuotisten hankkeiden toteutumisen myötä huomattava osa kyseisten koulutusasteiden opetustarjonnasta on kaikkien saatavilla internetin kautta. Sen ohella tullaan käyttämään myös muita sähköisiä opetus- ja opiskelumenetelmiä, kuten video-opetusta ja -neuvottelua, sähköpostia ja digitaali-televisiota

Yleiset johtopäätökset

Julkisen hallinnon verkkopalvelut ovat vielä lähes yksinomaan informaatiopalveluita, kehittyneitä asiointipalveluita on kehitetty koko hallinnossa vasta muutama. Näidenkin osalta ainakin muutaman palvelutoteutuksen todellinen käyttötarve on arvioitavissa hyvin satunnaisesti.

Kuitenkin tietoyhteiskuntalinjaukset ja poliittiset päätökset edellyttävät hallinnon palvelujen nopeaa sähköistämistä ja vientiä tietoverkkoihin. Tavoite on asiakkaiden kannalta oikea. Tavoitteisiin pääsy edellyttää kuitenkin hallinnolta voimakasta panostusta tietotekniseen perusinfrastruktuuriin, sisällöntuotantoon ja uusiin toimintatapoihin. Todennäköisesti hallinnon sähköisten asiointipalvelujen toteutuminen tietoverkoissa vie ennakoitua pidemmän ajan. Tietoturvallisuus- ja tietosuojakysymykset ovat avainasioita, jotka tulee toteuttaa luotettavat ratkaisut ennen laajamittaista verkkoasioinnin käyttöönottoa.

Hallinnon toimintakulttuurin näkökulmasta verkkoasioinnin ja sähköisten palvelujen kehittyminen - edes täydentäviksi vaihtoehtoiksi perinteisille asiointimuodoille - edellyttää uuden palveluajattelun omaksumista koko hallinnossa sekä useiden toimintaprosessien uusimista.

Lähivuosina - mm. väestön ikääntyessä - julkisen sektorin rooli korostuu erityisesti siinä, että sen tulee lisätä tasavertaisia mahdollisuuksia erilaisten asiointitapojen käyttöön mm. yhteispalvelupisteiden ja verkkokioskien avulla. Monet asiakasryhmät eivät välttämättä pysty hyödyntämään vaihtoehtoisia palveluja. Heidän avukseen tarvitaan palveluohjaajia ja omaneuvoja.

Tärkeäksi tavoitteeksi tulee verkkopalvelujen alueellisen saatavuuden ja taloudellisuuden varmistaminen julkisella sektorilla. Erittäin merkittävää on tällöin seudullisten palveluverkkojen toiminnan käynnistäminen ja niiden tukeminen. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) toimesta käynnistetty SEVERI-hanke pyrkii tukemaan kuntia seudullisen tietoverkkoyhteistyön rakentamisessa. Tavoitteena on tehdä seudullisista portaaleista osa valtakunnallista tietoverkkojen perusinfrastruktuuria.

Teknisestä näkökulmasta verkkopalvelujen kehittäminen hallinnossa vaatii jatkossa merkittäviä lisäinvestointeja. Näitä ovat ainakin henkilön sähköinen tunnistaminen (HST-ratkaisut), sähköiset palveluhakemistot ja portaalit sekä palvelujen käytön edellyttämä päätelaite riippumattomuus.

Henkilön sähköinen tunnistaminen (HST) on yksi keskeisimpiä asiointipalveluiden edellytyksiä niissä tapauksissa, joissa asiointi edellyttää henkilön luotettavaa tunnistamista. Tähän tarpeeseen on luotu sähköinen henkilökortti, jonka tehtäviä on tunnistaminen, allekirjoitus ja salaus. Järjestelmän varmenneviranomaisena ja varmennepalvelujen antajana toimii Väestörekisterikeskus (VRK). HST-kortin menekki on ollut oletettua heikompi mm. käytettävissä olevien sovellusten vähäisyydestä johtuen.

Kansalaisten näkökulmasta keskeiseksi kysymykseksi nousee sähköisen henkilökortin avulla saatavat muut palvelut, esim. pankkipalvelut. Oikea tavoite olisikin se, että myös rahalaitosten ym. korteilla olisivat hallinnon palvelut käytettävissä. On myös mahdollista, että korttiratkaisu syrjäytyykin lähivuosina muilla teknisillä ratkaisuilla, esim. matkapuhelimien siruvarmenteilla.

Verkkoasioinnin kannalta sähköinen palveluhakemisto tai portaalit olisi keskeinen väline, jolla asiakkaat voisivat tunnistaa tarvitsemansa tuotteen tai palvelun. Nykyisinhän suuri ongelma on se, että hallinnon palvelut verkosta löytyvät pääosin organisaatiolähtöisesti eikä palvelulähtöisesti. Palveluhakemistoihin voitaisiin koota julkisen hallinnon lisäksi myös yhteistyökumppanien ja yksityissektorin palveluita (joita esim. kunnat ostavat hallinnon ulkopuolelta).

Päätelaite riippumattomuus on yksi tärkeimmistä verkkoasioinnin perusedellytyksistä. Tällä tarkoitetaan sitä, että samoja asiointipalveluita voidaan käyttää "perinteisen mikroriittymän" lisäksi mobiiliteknologialla (GSM-puhelimella, WAP-puhelimella), muilla puhelinpalveluilla, digitaalisella televisiolla jne. Ainoastaan näillä keinoilla voidaan sähköiselle asioinnille turvata riittävän laaja käyttäjäkunta.

Julkisen hallinnon tulisi jo nyt varautua uusien palveluita rakentaessaan päätelaite riippumattomiin ratkaisuihin. Eri päätelaitteet vaativat käytännössä omat erilliset sivustonsa erityyppisten esitystapojen ja välineiden näyttöjen erottelukyvyyistä johtuen. Esimerkiksi nykyisiä - mikrotietokoneiden näytöille tehtyjä - Internet-sivuja ei voida hyödyntää suoraan DIGI-TV:ssä.

Sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta www-sivujen kehittämiseen on syytä kiinnittää edelleen huomiota, mikäli halutaan palveluja tarvitsevien ja käyttävien kuntalaisten hyötyvän sivujen käytöstä ja käytön tukevan asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa. Kaikilla kansalaisilla ei edelleenkään ole mahdollisuutta www-sivujen käyttöön, joten sähköinen tiedottaminen ei lähitulevaisuudessa tule korvaamaan kunnan muuta tiedottamista sekä ohjaus- ja neuvontatoimintaa.

Suosituks

Valtion ja kunnallisten viranomaisten tulee varautua lähivuosien budjetoinnissaan myös verkkopalvelujen rakentamisen edellyttämiin taloudellisiin panostuksiin.

Uuden palveluajattelun ja toimintakulttuurin läpivienti edellyttää mittavaa ja monipuolista koulutusohjelmaa julkiseen hallintoon.

Julkisten tilojen asiakaspäätteiden, verkkokioskien ja muiden verkkoasiointipaikkojen määrää lisätään julkisin hallinnon tukemin toimenpitein.

Kunnallishallinnon ja valtion alue- ja paikallishallinnon tulee eri tavoin edistää seudullisen tietoverkkoyhteistyön syntymistä ja syventämistä.

HST-korttien ja muiden vaihtoehtoisten varmenteiden käyttöönottoa tehostetaan rakentamalla näiden varassa toimivia ja asiakkaan kannalta aidosti tarpeellisia palvelujärjestelmiä.

Palveluhakemistoja ja julkisen hallinnon portaaleja kehitetään voimakkaasti käyttäjien ehdoista ja näkökulmista lähtien.

Uudet verkkopalvelut toteutetaan siten, että ne ovat käytettävissä eri päätelaitteilta, mm. mikrotietokoneelta, matkapuhelimesta ja DIGI-TV:stä.

Kuntien peruspalveluista tiedottamiseen www-sivuilla tulee sisällyttää nykyistä enemmän tietoa palvelujen perusteista ja saantikriteereistä.

Asiakkaan asioinnin helpottamiseksi kuntien kotisivujen kautta tulee päästä kaikkiin niihin palveluihin, joihin asiakas kuntalaisena on oikeutettu.

Opetustoimen osalta Internetissä tarjolla olevien tietojen ajantasaisuuteen ja luotettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Yksittäisiä, pieniä alueita koskevia portaalihankkeita ei tulisi käynnistää opetustoimen sektorilla ja rahoittaa ainakaan ennen kuin valtakunnallinen LUOTSI-hanke on valmistunut ja sen tulokset ovat arvioitavissa.

Virtuaalioppilaitos-toiminnan laajentaminen edellyttää mittavaa opettajien ja opinto-ohjaajien lisäkoulutusohjelmaa.

Arviointiaineisto

Kuntalaki (365/1995), laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), sosiaali-
huoltolaki (710/1982), Peruspalvelut Länsi-Suomen läänissä 1999 (Länsi-Suomen lää-
ninhallituksen julkaisusarja 3/2000), sisäasiainministeriön kirjallinen ja sähköinen han-
kedokumentaatio 1999 – 2000, Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan
(JUHTA) aineisto 1997-2000, Kuntaliiton internet-sivut ja hankedokumentaatio,
LSLH:n tietohallintoyksikön valikoitu dokumentaatio- ja lähdeaineisto, Länsi-Suomen
läänin julkisen hallinnon yksiköiden Internet-sivut.

Arviointiryhmä

Latva-Äijö Lauri, tietohallintopäällikkö, hallinto-osasto, Turun toimipaikka
Hämäläinen Päivi, lääninlääkäri, sosiaali- ja terveysosasto, Tampereen palveluyksikkö
Kuusisto Marja-Leena, erikoissuunnittelija, sosiaali- ja terveysosasto, Turun toimipaik-
ka
Lehtonen Arto, lääninkomisario, poliisiosasto, Turun toimipaikka
Peltokoski Jukka, sivistystoimentarkastaja, sivistysosasto, Tampereen palveluyksikkö
Perälä Irmeli, erikoissuunnittelija, sosiaali- ja terveysosasto, Vaasan palveluyksikkö
Särkkä Virpi, laskentasihteeri, sosiaali- ja terveysosasto, Jyväskylän palveluyksikkö
Vuori Jari, erikoissuunnittelija, hallinto-osasto, Jyväskylä