



ALOITE

20.05.2005

Tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmälle ja tietoyhteiskuntaneuvostolle

Asia **ALOITE SÄHKÖISEN ASIOINNIN PALVELU- JA HANKEKARTAN LAATIMISEKSI**

Tietoyhteiskuntaneuvoston Julkishallinnon sähköinen asiointi -jaosto, esittää kunnioittaen tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmälle ja tietoyhteiskuntaneuvostolle oheisen aloitteen sähköisen asiointin palvelu- ja hankekartan laatimiseksi.

**Veikko Syyrakki**

Julkishallinnon sähköinen asiointi -jaoston puheenjohtaja

LIITE Tietoyhteiskuntaneuvoston julkishallinnon sähköisen asiointi -jaoston aloite sähköisen sähköisen asiointin palvelu- ja hankekartan laatimiseksi

JAKELU Tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmä  
Tietoyhteiskuntaneuvosto



Sähköisen asioinnin jaoston aloite

## Sähköisen asioinnin palvelu- ja hankekartta

### Tausta

Suomen julkishallinnon verkkopalveluiden kehitystilannetta on kuvattu ja arvioitu konsulttitoimistojen (Accenture, Capgemini) kansainvälisissä arvioinneissa sekä toisaalta eri yhteyksissä on syntynyt listauksia viranomaisten verkkopalveluista. Kansainväliset arvoinnit antavat jonkinlaisen yleiskuvan kehitystilanteesta, mutta ovat suppeita ja pintapuolisia ja palvelevat lähinnä vain maiden välistä vertailua. Verkkopalveluja kokoavissa listauksissa on ongelmana niiden kirjavuus, systematiikan puute sekä usein se, että toteutuneet palvelut ja suunnitteilla olevat hankkeet menevät sekaisin. Nämä listaukset eivät myöskään kerro palvelujen merkittävydestä tai niiden hyödyistä juuri mitään. Kokonaiskuvan hahmottaminen sähköisestä asioinnista Suomen julkishallinnossa on siten verraten hankalaa. Samoin on vaikea saada analyttistä kokonaiskuvaa sähköisen asioinnin hyödyistä ja hyötypotentiaaleista sekä kehittämisalueista päätöksentekoa varten.

### Tavoite

Sähköisen asioinnin jaostossa on tunnistettu tarve koota yhteen kokonaiskuvan hahmottamiseksi julkishallinnon verkkopalveluiden palvelu- ja hankekartta, jossa soveltuvassa viitekehyksessä on kuvattu toteutuneet ja rakenteilla olevat viranomaisten verkkopalvelut. Palvelukartta pyrkii palvelemaan ainakin seuraavia päämääriä:

- tukemaan verkkopalveluiden kehittämisen johtamista ja siihen liittyvää päätöksentekoa
- yhteistyöalueiden tunnistamista sekä kehittämissynergioiden lisäämistä
- parhaiden käytäntöjen levittämistä sekä ratkaisuiden monentamista
- valtio- ja kuntasektorin yhteistyön lisäämistä
- laajempien kehittämisohjelmien synnyttämistä
- tunnistamaan alueita, joilla tarvitaan yhteisiä käytäntöjä ja suosituksia
- tunnistamaan verkkopalvelujen riippuvuuksia/arvoketjuja
- integroimaan verkkopalveluiden kehitystä kiinteämmin yleiseen julkishallinnon palveluiden kehittämiseen

Ehdotettava verkkopalvelujen palvelu- ja hankekartta tukisi parhaillaan laadittavan julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategian toteuttamista ja toimeenpanoa.

Palvelukartan pohjaksi kehitetään soveltuva viitekehys, joka auttaa jäsentämään ja arvioimaan sähköisen asioinnin kehitystilannetta ja kehitystarpeita. Viitekehysten avulla helpotetaan verkkopalveluiden kehityksen nivomista kiinteämmin yleiseen julkishallinnon palveluiden kehitykseen sekä korostamaan verkkopalveluiden merkitystä julkishallinnon tuottavuuden ja palvelutason kannalta. Kartoituksessa ei ole tarkoituksenmukaista ottaa huomioon koko verkkopalveluiden kirjoa, vaan se täytyy rajata ja fokuksoida toiminnallisesti, taloudellisesti tai innovatiivisesti merkittävimpiin palveluihin ja hankkeisiin. Kartoituksen yhteydessä pyritään rakentamaan lisäksi yhtenäinen arviointikriteeristö, jossa otettaisiin



20.5.2005

huomioon palveluiden tuottama asiakashyöty, vaikutukset organisaatioiden operatiiviseen tehokkuuteen sekä palveluiden yhteiskunnalliset ja taloudelliset vaikutukset. Näiden kiinnittäminen edellyttää yhtenäistä mittaristoa, jota pilotinomaisesti voidaan testata kartoituksen yhteydessä. Arviointikriteeristöllä on pitkällä tähtäyksellä monta hyödyntämismahdollisuutta, tässä yhteydessä se ensisijaisesti palvelisi merkittävien ja onnistuneiden hankkeiden esille nostamista sekä yhteisten ongelmakohtien tunnistamista ja analysointia.

Kartoitus tuottaisi käytännössä kaksi lopputulosta:

Systemaattinen ja kattava palvelu- ja hankekartta, jossa konkreettiset palvelut ja hankkeet on kuvattu tarkoituksenmukaisessa ja systemaattisessa viitekehyksessä. Hankekarttaa ylläpidettäisiin säännönmukaisesti eli se olisi jatkossa suhteellisen ajantasainen.

Arviointikriteeristö ja mittaristo, jonka avulla erillisten hankkeiden hyödyt voidaan yhtenäisesti arvioida kolmelta kannalta: 1) yhteiskunnallinen sekä taloudellinen vaikuttavuus, 2) asiakashyödyt ja 3) vaikutukset organisaation operatiiviseen tehokkuuteen.

### **Toteutus, organisointi ja kustannukset**

Kartoitus edellyttää viitekehyksen ja arviointikriteeristön hiomista, joka luontevimmin tapahtuisi eri sidosryhmiä edustavassa pienehkössä asiantuntijatyöryhmässä. Varsinainen kartoitus tapahtuisi pääosin rajattuna ja fokuoituna kyselytutkimuksena, joka voitaisiin toteuttaa esimerkiksi yhteistyössä korkeakoulumaailman kanssa. Koska tavoitteena on säännönmukaisesti ylläpidettävä ja kehitettävä palvelu- ja hankekartta, niin jatkuvuus edellyttää kartoituksen ankkuroimista ja vastuuttamista yhdelle organisaatiolle.

Valtion hallinnossa on alustavien selvitysten mukaan meneillään lähes 300 verkkopalveluhanketta. Kuntasektorin vastaavista hankkeista tai niiden määrästä ei ole täsmällistä käsitystä, mutta arviolta niitä on satoja. Siten kartoituksen sekä hankkeiden hyötyanalyysin kustannukset ovat arviolta 70 000 euroa.

### **Ehdotus**

Sähköisen asioinnin jaosto esittää kunnioitavasti, että ministeriryhmä osoittaisi yllä kuvatun palvelu- ja hankekartan laadintavastuun äskettäin perustetulle Valtion IT-toiminnan johtoyksikölle sekä osoittaisi tehtävän toteuttamiseksi 70 000 euroa.