



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

SELVITYS JULKISTEN VERKKO- PALVELUJEN LAATUKRITEEREISTÄ

2/2003

JULKAISUJA



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

efektia

SELVITYS JULKISTEN VERKKO- PALVELUJEN LAATUKRITEEREISTÄ

Jarmo Asikainen

Jarkko Majava

Raili Oittinen

Martti Paasikallio

2/2003

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
HALLINNON KEHITTÄMISOSASTO

JULKAISUJA

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Snellmaninkatu 1 A
PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin

(09) 160 01

Telefaksi

(09) 160 33123

Internet

www.vm.fi

Julkaisun tilaukset

Puh. (09) 160 33287

ISSN 1459-3394

ISBN 951-804-357-4

Edita Oyj
HELSINKI 2003

Kuvailulehti

Tekijät (toimielimessä: toimielimen nimi, puheenjohtaja):

Konsulttijohtaja Jarmo Asikainen, Efektia Oy
Johtava konsultti Raili Oittinen, Efektia Oy
Johtava konsultti Martti Paasikallio, Efektia Oy
Konsultti Jarkko Majava, Efektia Oy

Julkaisun laji:

JULKAISUJA, 2/2003

Toimeksiantaja:

Valtiovarainministeriö

Toimielimen asettamispäivä:

4.11.2002

Julkaisun nimi:

SELVITYS JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN LAATUKRITEEREISTÄ

Julkaisun osat:

Julkaisu on saatavissa Internetistä osoitteesta www.vm.fi/julkaisut

Tiivistelmä:

Selvitys julkisten verkkopalvelujen laatukriteereistä

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön ja arviointikäytäntöjen puutteeseen on kiinnitetty Suomessa enenevässä määrin huomiota muun muassa julkishallinnon Suomi-portaalia luotaessa. Asian korjaamiseksi Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaan 2002–2003 kirjattiin ehdotus julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöstä (toimenpide-ehdotus 11).

Julkisten verkkopalvelujen laatuhankeen (1.9.2002 – 31.1.2003) tavoitteena on ollut parantaa verkkopalvelujen laatua erityisesti palvelun käyttäjien – kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen – näkökulmasta. Tehtävänä on ollut:

- valmistella julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteeristö sekä
- tehdä ehdotus verkkopalvelujen laadunarvioinnin järjestämisestä.

Laatu- ja arviointikriteeristön valmistelussa on otettu huomioon keskeiset eurooppalaiset laadunarviointikriteeristöt ja -periaatteet sekä kuultu sähköisten verkkopalvelujen eri sidosryhmiä ja käyttäjiä.

Useissa maissa on julkisten verkkopalvelujen laadun parantamiseksi luotu ohjeita, arviointikriteeristöjä ja niihin pohjautuvia arviointikäytäntöjä. Oman työnsä tueksi hanke on teettänyt Efektia Oy:llä selvityksen, jossa tarkastellaan kuuden esimerkin valossa, miten verkkopalvelujen laatukriteeristö (arviointikriteerit ja -asteikot), laadunarviointi sekä mahdolliset laatu kilpailut on toteutettu.

Selvityksessä tarkasteltiin myös, kuka arvioinnin suorittaa (itsearviointi ja ulkoinen arviointi), millä auktoriteetillä ja pätevyydellä arviointi suoritetaan sekä kenen näkökulmaa laadunarviointi palvelee. Edelleen tutkittiin muun muassa sitä, miten verkkopalvelut on määritelty eri maissa ja niiden kriteeristöissä, miten kauan menetelmä on ollut käytössä ja millaisia kokemuksia siitä on saatu.

Selvityksen aineistoon valittiin seuraavat kohteet:

- KEeLAN (Key Elements for electronic Local Authorities' Networks), joka on EU:n rahoittama kuntien verkkopalvelujen selvitysprojekti kaikissa 15 jäsenvaltiossa (<http://www.keelan.ie>; <http://www.efektia.fi>palvelut>tietohallinto>)
- Kanadan julkisten verkkopalveluiden ohjeistus ja standardit virastojen itsearviointia ja Internet-palveluiden kehittämistä varten (http://www.ciodpi.gc.ca/clfupe/index_e.asp)
- Bedst på Nettet, joka on Tanskan verkkopalveluiden arviointikriteeristö sekä vuosittain tois-tuva Internet-sivustojen arviointimenetelmä (<http://www.bedstpaanettet.dk>)

- Verkkopalvelut Saksassa, lähinnä kuntien sähköisen hallinnon kymmenen arviointikriteeriä ja seurantamalli (<http://www.mediakomm.net>; <http://www.mediakomm.net/erfolgungsmodell/erfolgsfaktoren.pdf>)
- QWeb-sertifiointi, joka on verkkopalvelun sertifiointimenettely ja sisältää sertifioitavaan sivustoon ja yritykseen liittyvät laatuvaatimukset (<http://www.qwebmark.net>)
- Alankomaiden julkisten verkkopalveluiden sisällön ja laadun vuosittainen arviointi omia laatu-kriteereitä soveltamalla (<http://www.advies.overheid.nl>).

Julkaisun taulukoihin on koottu kustakin esimerkistä mm. seuraavia kohtia:

- taustaorganisaatio
- arviointikohde (julkinen vai yksityinen; verkossa näkyvä osa vai palvelun tuottaminen)
- arviointitapa (itsearviointi/ulkopuolinen asiantuntija-arvio)
- historia
- käyttökokemukset.

Avainsanat:

verkkopalvelut, sähköinen asiointi, arviointi, laatu, julkiset palvelut, laatukilpailu

Muut tiedot:

Valtiovarainministeriön työryhmämuistio 5/2003

Laatua verkkoon; Julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteerit

Sarjan nimi ja numero: JULKAISUJA, 2/2003		ISSN: 1459-3394	ISBN: 951-804-357-4
Kokonaissivumäärä: 82	Kieli: Suomi	Hinta:	Luottamuksellisuus:
Jakaja: Valtiovarainministeriö		Kustantaja: Valtiovarainministeriö	

Presentationsblad

Skreven av (i fråga om ett organ ange dess namn och ordförande):

Konsultchef Jarmo Asikainen, Efektia Oy
Ledande konsult Raili Oittinen, Efektia Oy
Ledande konsult Martti Paasikallio, Efektia Oy
Konsult Jarkko Majava, Efektia Oy

Publikationsslag:

PUBLIKATIONER, 2/2003

Uppdragsgivare:

Finansministeriet

Datum för organets tillsättande:

4.11.2002

Publikationens namn:

UTREDNING OM KVALITETSKRITERIER FÖR OFFENTLIGA WEBBTJÄNSTER

Publikationens delar:

Publikationen finns tillgänglig på Internet på webbsidan www.vm.fi/julkaisut

Sammandrag:

Kvalitetskriterier för webbtjänster i andra länder.

I Finland har man fäst alltmera avseende vid bristen på kvalitetskriterier och praxis för att bedöma offentliga webbtjänster, bl.a. då den offentliga förvaltningens Suomi-portal skapades. För att rätta denna brist skrevs ett förslag om kvalitetskriterier för offentliga webbtjänster in i den offentliga förvaltningens verksamhetsplan 2002 – 2003 för att sköta ärenden på elektronisk väg (åtgärdsförslag nr 11).

Målet för kvalitetsprojektet för offentliga webbtjänster (1.9.2002 – 31.1.2003) var att förbättra de offentliga webbtjänsternas kvalitet, i synnerhet ur användarnas, d.v.s. medborgarnas, företagens och samfundens synpunkt.

Uppgiften var

- att utarbeta kvalitets- och bedömningskriterier för offentliga webbtjänster samt
- att framlägga förslag till hur kvalitetsbedömningen av offentliga webbtjänster skall ordnas.

Vid utarbetandet av kvalitets- och bedömningskriterierna har man beaktat de centrala kriterierna och principerna för kvalitetsbedömning i Europa. Man har också hört olika intressegrupper för och användare av elektroniska webbtjänster.

I flera länder har man skapat riktlinjer, bedömningskriterier och på dem baserad bedömningspraxis för att förbättra kvaliteten på offentliga webbtjänster. Som stöd för sitt eget arbete har projektgruppen låtit Efektia Oy göra en utredning där man i ljuset av sex olika exempel granskar hur kvalitetskriterierna, d.v.s. både själva kriterierna och deras gradering samt kvalitetsbedömningen, har förverkligats samt hur eventuella kvalitetstävlingar har ordnats.

I utredningen studerades också frågorna vem som gör bedömningen (intern självbedömning eller utomstående bedömning), med vilken auktoritet och sakkunskap bedömningen görs och vems intressen kvalitetsbedömningen tjänar. Dessutom studerades bl.a. frågan hur webbtjänster definieras i olika länder och i deras kriterier, hur länge metoden har varit i bruk och vilka erfarenheter man har av den.

Följande objekt valdes som material för utredningen.

- KEeLAN (Key Elements for electronic Local Authorities' Networks) som är ett av EU finansierat utredningsprojekt om kommunernas webbtjänster i alla 15 medlemsstater (<http://www.keelan.ie>; <http://www.efektia.fi/palvelut/tietohallinto>)
- Kanadas riktlinjer och standarder för offentliga webbtjänster för ämbetsverkens interna självbedömning och för att förbättra deras Internet-tjänster (http://www.ciodpi.gc.ca/clfupe/index_e.asp)

- Bedst på Nettet, d.v.s. Danmarks bedömningskriterier för webbtjänster och landets system för den årliga bedömningen av Internet-webbsidor (<http://www.bedstpaanettet.dk>)
- Webbtjänsterna i Tyskland, d.v.s. i första hand de tio bedömningskriterierna och uppföljningsmodellen för kommunernas elektroniska förvaltning (<http://www.mediakomm.net>; <http://www.mediakomm.net/erfolgungsmodell/erfolgsfaktoren.pdf>)
- QWeb-certifieringen som är ett certifieringssystem för webbtjänster och som innehåller kvalitetskriterier för de webbsidor och de företag som utgör föremål för certifieringen (<http://www.qwebmark.net>)
- Den årliga bedömningen av innehållet i och kvaliteten på offentliga webbtjänster i Nederländerna som görs genom att tillämpa egna kvalitetskriterier (<http://www.advies.overheid.nl>).

I publikationens tabeller har man från varje exempel inkluderat b.a. följande punkter:

- bakgrundsorganisation,
- föremålet för bedömningen (offentligt eller privat, den i webben synliga delen eller hur tjänsten producerats),
- bedömningsmetoden (intern självbedömning eller utomstående sakkunnigbedömning)
- historia
- erfarenheter av tillämpningen.

Nyckelord:

webbtjänster, sköta ärenden på elektronisk väg, bedömning, kvalitet, offentliga tjänster, kvalitetstävling

Övriga uppgifter:

Finansministeriets arbetsgruppspromemorior, 5/2003

KVALITET I WEBBEN, Kvalitets- och bedömningskriterier för offentliga webbtjänster

Seriens namn och nummer: PUBLIKATIONER, 2/2003		ISSN: 1459-3394	ISBN: 951-804-357-4
Sidoantal totalt: 82	Språk: Finska	Pris:	Sekretess:
Distribueras av: Finansministeriet		Förläggare: Finansministeriet	

Documentation page

Authors (in case of a body, indicate its name and chairperson) Mr Jarmo Asikainen, leading consultant, Efektia Oy Ms Raili Oittinen, leading consultant, Efektia Oy Mr Martti Paasikallio, leading consultant, Efektia Oy Mr Jarkko Majava, consultant, Efektia Oy	Kind of publication PUBLICATIONS 2/2003
	Commissioned by: Ministry of Finance
	Date of establishment of the body: 4 November 2002

Name of the publication:

STUDY CONCERNING THE QUALITY CRITERIA OF PUBLIC WEB-SERVICES

Parts of the publication:

The publication is available on Internet on the web-site www.vm.fi/julkaisut

Summary:

Quality criteria concerning web-services in other countries.

Increasing attention has been paid in Finland to the lack of quality criteria and of assessment practices concerning public web-services, inter alia in connection with the creation of the Suomi (Finland) -portal for public administration. In order to correct the situation a proposal to establish quality criteria was included in the action plan 2002–2003 of public administration for conducting business electronically (proposed measure nr 11).

The objective of the project concerning the improvement of public web-services (1st September 2002 – 31st January 2003) was to improve the quality of web-services, in particular from the point of view of users, i.e. citizens, enterprises and institutions.

The task was

- to prepare a set of quality criteria for public web-services and
- to present a proposal how the quality assessment of web-services shall be organized.

In the preparation of a set of quality and assessment criteria the main European criteria and principles for assessing the quality of web-services have been taken into account. Different interest groups and users of electronic web-services have been heard.

In a great number of countries guidelines, assessment criteria and assessment practices based on those guidelines and criteria have been created for the purpose of improving the quality of public web-services. In support of its own work the project group has commissioned a study from the company Efektia Oy. In that study that issue is examined in the light of six different examples of how quality criteria (criteria and scales of assessment), quality assessment and possible quality contests for public web-services have been implemented.

In that study the questions were also examined who carries out the assessment (internal self-assessment or external assessment), what is the authority and competence for doing the assessment and whose interests does it serve. Furthermore, inter alia the question was examined how web-services are defined in different countries and in the criteria applied in those countries, how long the system has been in use and what are the experiences so far.

The following cases were chosen for the purposes of the study:

- KEeLAN (Key Elements for electronic Local Authorities' Networks), which is a study financed by the EU concerning the web-services provided by municipalities in all 15 Member States (<http://www.keelan.ie>; <http://www.efektia.fi>>palvelut>tietohallinto)
- The guidelines and standards applied in Canada concerning public web-services for the purpose of internal auto-assessment and improvement of Internet-services by public agencies and authorities

(http://www.ciodpi.gc.ca/clfupe/index_e.asp)

- “Bedst på Nettet”, which is the Danish set of assessment criteria and the system applied in the annual assessment of web-pages (<http://www.bedstpaanettet.dk>)
- The web-services in Germany, primarily the ten assessment criteria and monitoring model for municipal electronic services (<http://www.mediakomm.net>; <http://www.mediakomm.net/erfolgungsmodell/erfolgsfaktoren.pdf>)
- QWeb-certification, which is a certification system for web-services containing the quality requirements established for the web-site and the enterprise subject to certification (<http://www.qwebmark.net>)
- The Dutch annual assessment of the content and quality of public web-services by applying their own quality criteria (<http://www.advies.overheid.nl>).

E.g. the following items from each example have been included in the tables of the publication:

- background organization
- the object assessed (public or private, the part visible on the net, or the production of the service)
- method of assessment (internal self-assessment or external assessment made by experts)
- history
- experiences with application

Key words:

web-services, assessment, quality, public services, quality award

Further information:

Ministry of Finance: WORKING PARTY MEMORANDUM, 5/2003

HIGH QUALITY WEB-SERVICES

Quality- and assessment criteria concerning public web-services

Name and number of the series: PUBLICATIONS 2/2003		ISSN: 1459-3394	ISBN: 951-804-357-4
Total number of pages: 83	Language: Finnish	Price:	Secrecy:
Distributed by: Ministry of Finance		Publisher: Ministry of Finance	

1	JOHDATUS SELVITYKSEEN VERKKOPALVELUIDEN LAATU- KRITEERISTÖISTÄ	11
1.1	Johdanto	11
1.2	Toteutustapa	11
1.3	Kooste selvityskohteista	13
1.4	Yhteenvetotaulukot	14
2	KEELAN -HANKE (KEY ELEMENTS FOR ELECTRONIC LOCAL AUTHORITIES´NETWORKS)	17
2.1	Yleistä	17
2.2	Sivustojen arviointi (‘webscanning’)	19
2.3	Benchmarking -haastattelut	20
2.3.1	Online-kysely	20
2.3.2	Benchmarking -haastattelut	23
2.4	Roadmap	23
2.5	eGovernment määritelmä	24
3	KANADAN JULKISTEN VERKKOPALVELUIDEN ARVIOINTI	25
3.1	Tausta	25
3.2	Käyttö	25
3.3	”Common look and feel standards”	26
3.4	Kanadan hallituksen Internet-ohjeet	27
4	BEDST PÅ NETTET – TANSKAN VERKKOPALVELUIDEN ARVIOINTI- KRITEERISTÖ 2002	33
5	VERKKOPALVELUT SAKSASSA	47
5.1	Historia	47
5.2	Kuntien -hallinnon seurantamalli	48
5.3	E-hallinnon (e-Government) -määrittely	48
6	QWEB-SERTIFIJOINTIMENETTELY	55
6.1	Historia	55
6.2	Qweb-sertifiointimenettelyn määrittely	56
6.3	Qweb-sertifiointimenettely -asiakirjan sisältö	56
6.4	Qweb-sertifioinnin hakeminen ja merkin myöntäminen sekä voimassaolo	57
6.5	Qweb-sertifiointimenettelyssä käytettävät kolme tasoa	57
6.6	Verkkokauppaa harjoittavan yrityksen tulee yhden tähden (*) tasolla täyttää seuraavia vaatimuksia	58
6.6.1	Yrityksen tunnistamiseen, tuotetietoihin ja ostotapahtumaan liittyvät vaatimukset.....	58
6.6.2	Yksityisyyteen liittyvät vaatimukset	58
6.6.3	IT-turvallisuus	58
6.6.4	Laatu-/Liiketoimintaprosessit	59

6.7	Qweb-sertifiointimenettelyn koulutus	59
6.8	Qweb-sertifiointimenettelyn -aineisto	60
7	ALANKOMAIDEN JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN LAATUKRITEERIT ..	61
7.1	Jatkuva arviointi ja vuosittainen arviointi	61
7.2	Käyttäjystävällisyys	62
7.3	(Hallinnollinen)informaatio	62
7.4	Palvelujen tarjonta	62
7.5	Osallistuminen	62
7.6	Kuka arvioinnin suorittaa	66
7.7	Arvioinnin kehittyneisyys ja kauanko ollut käytössä	67
7.8	Miten mahdolliset laatukilpailut on järjestetty	67
7.9	Tilanne marraskuussa 2002	68
8	VERKKOPALVELUT KUNNAN PALVELUISSA	69
8.1	Verkkopalvelut kunnan viranomaisten näkökulmasta	69
8.2	Verkkopalveluiden eri tyypit	74
8.3	Kansalainen/asiakas kunnan verkkopalveluissa	77
	Liite: Jacob Nielsenin kymmenen tärkeintä sääntöä verkkosivujen käytettävyyden parantamiseksi	81

1 JOHDATUS SELVITYKSEEN VERKKOPALVELUIDEN LAATUKRITEERISTÖISTÄ

1.1 Johdanto

Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosasto ja Efektia Oy sopivat 4.11.2002 verkkopalvelujen laatukriteeristöä koskevan selvityksen tekemisestä. Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön määrittelyn tueksi tuli laatia selvitys, jossa tarkastellaan eri maiden laatimia laatukriteeristöjä ja laadunarvioinnin järjestämistä. Valtiovarainministeriön tavoitteena oli selvittää tiiviillä ja informatiivisella tavalla, miten eri maissa on toteutettu verkkopalvelujen laatukriteeristö, laadunarviointi ja mahdolliset laatukilpailut. Erityisesti tuli painottaa laadunarviointiin käytetyn kriteeristön kuvaa-

1.2 Toteutustapa

Tarkasteluun mukaan tulevat mallit eri maista ja selvityksen toteutustapa sovittiin yhdessä työn tilaajan ja konsultin kesken.

Selvitys pohjautui pääosin Internet-tiedostoihin ja osittain myös painettuihin aineistoihin. Aineistojen toimittajiin tai edustajiin ei hankkeessa oltu yhteydessä (yhtä lukuun ottamatta).

Sovitun aineiston pohjalta oli tarkoituksena selvittää muun muassa, miten eri maissa on toteutettu

- a) verkkopalvelujen laatukriteeristö (arviointikriteerit ja -asteikot)
- b) laadunarviointi sekä
- c) mahdolliset laatukilpailut.

Edelleen tuli selvittää – mikäli ko. aineistosta käy ilmi – kuka arvioinnin suorittaa (itsearviointi / ulkoinen arviointi) ja millä pätevyydellä arviointi suoritetaan, mihin arviointimalli perustuu sekä kenen näkökulmaa laadunarviointi palvelee. Edelleen tuli tarkastella muun muassa sitä, miten verkkopalvelut on määritelty eri maissa ja kriteeristöissä sekä arvioinnin kehittyneisyys ts. kuinka kauan menetelmä on ollut käytössä ja siitä saatavat kokemukset.

Selvityskohteiksi valittiin seuraavat:

KEeLAN (Key Elements for elctronic Local Authorities' Networks)

- EU:n rahoittama kuntien verkkopalvelujen selvitysprojekti kaikissa 15 jäsenvaltiossa

Kanadan julkisten verkkopalveluiden arviointi

- ohjeistus ja standardit virastojen itsearviointia ja Internet-palveluiden kehittämistä varten

Bedst på Nettet –Tanskan verkkopalveluiden arviointikriteeristö

- vuosittain toistuva Internet-sivustojen arviointimentelmä

Verkkopalvelut Saksassa

- kuntien e-hallinnon kymmenen arviointikriteeriä ja seurantamalli

QWeb-sertifiointi

- verkkopalvelun sertifiointimenettely ja sertifioitavaan sivustoon ja yritykseen liittyvät laatuvaatimukset

Alankomaiden julkisten verkkopalveluiden laadun arviointi

- vuosittain toistuvaksi tarkoitettu verkkopalvelujen palvelujen sisällön ja laadun arviointi laatukriteereitä soveltamalla.

Edellä olevien lisäksi hankkeessa tuotettiin erillinen artikkeli ”Verkkopalvelut kunnan palveluissa”, joka käsittelee muun muassa verkkopalveluja kunnan viranomaisten näkökulmasta.

Hanketta ohjasi valtiovarainministeriön puolelta neuvotteleva virkamies Matti Salmi. Efektia Oy:n puolelta hankkeen vastuullisena konsulttina toimi konsulttijohtaja Jarmo Asikainen. Selvitysten toteuttajina toimivat johtavat konsultit Raili Oittinen (QWeb ja Verkkopalvelut Saksassa) ja Martti Paasikallio (KEeLAN) sekä konsultti Jarkko Majava (Kanadan ja Tanskan verkkopalvelut sekä ”Verkkopalvelut kunnan palveluissa”). Yhteenvedon Alankomaiden aineistosta teki Pirjo Nousiainen.

Hanke käynnistyi marraskuussa 2002 ja saatiin konsultin taholta päätökseen vuoden 2002 loppuun mennessä.

Selvityksen tulokset on esitetty kohdassa 3 koostetaulukkona ja kohdassa 4 on esitetty selvityksen tulokset aineistokohtaisesti.

1.3 Kooste selvityskohteista

Seuraaviin taulukkoihin on koottu selvityskohteittain:

- taustaorganisaatio
- arviointikohde (julkinen vai yksityinen; verkossa näkyvä osa vai palvelun järjestäminen)
- arviointitapa (itsearviointi/ulkopuolinen asiantuntija-arvio)
- historia
- käyttökokemukset
- arvioitavien yksiköiden määrä
- pääarviointialueiden määrä
- arvioinnin moniportaisuus
- onko käytetty pisteytystä
- onko tekijöitä painotettu
- tiedottaminen aineistosta / tuloksista.

1.4 Yhteenvetotaulukot

Taulukko 1(3)

Hanke	Isäntä/taustaorganisaatio	Arviointikohde	Arviointitapa (itsearviointi / ulkop. asiantuntija-arvio)
KEeLAN http://www.keelan.ie http://www.efektia.fi >palvelut>tietohallinto	– EU:n komissio – CEMR – Konsortio	– paikallishallinnon sivustot – kuntien e-hallinnon järjestäminen	– ulkopuolinen (projektin osapuolet arvioivat/haastattelivat kuntia)
Qweb www.qwebmark.net	– IQNet – SFS-Sertifiointi Oy, Suomi	– yritysten elektroninen kauppa ja elektroninen asiointi – soveltuu taustaorganisaatioiden mukaan myös julkishallintoon	– ulkopuolinen arviointi eli SFS Suomessa
Saksa www.mediakomm.net www.mediakomm.net/erfolgsmodell/er-folgsfaktoren.pdf	– Saksan liittotasavallan talous- ja teknologiaministeriö	– kunnallishallinnon kriteerit	– itsearviointi ja käsittely – portfolio – sopii benchmarkingiin ja paremmuusjärjestykseen sijoittamisessa. – ulkopuolinen voi myös tehdä arviointia
Tanska http://www.bedstpaanettet.dk	– "Tiede, teknologia ja kehitys" -ministeriö, viestintävirasto ja PLS Ramboll Management	– julkisen sektorin kaikki organisaatiot. – arvioidaan käyttäjälle näkyvää verkkopalvelua.	– asiantuntijaraati
Kanada http://www.cio-dpi.gc.ca/cifupe/index_e.asp	– "Treasury Board Secretariat" alainen "Common Look and Feel" -työryhmä	– julkinen sektori (keskushallinto) – arvioidaan sekä käyttäjälle näkyvää palvelua että koko Internet-projektia.	– itsearviointi ja työryhmän arviointia
Alankomaat http://www.advies.overheid.nl	– Advies Overheid.nl	– julkisen hallinnon Internet-sivut	– ulkopuolinen arviointi

Taulukko 2(3)

Hanke	Historia	Käyttökemukset (toistuvuus)	Arviointikohteiden määrä
KEeLAN	– projekti 1.2.2002–30.04.2003	– tehty hankkeessa yhden kerran	– noin 700 kunnan sivustoa
Qweb	– IQNet-kurssi toukokuussa 2002 – Dokumentaatio kesän 2002 aikana	– Italiassa myönnetty Qweb-sertifikaatti – Suomessa myönnettiin ensimmäisen kerran 3.12.2002, merkki voimassa aina vuoden kerrallaan, sitten uusi arviointi	– ei tiedossa
Saksa	– ministeriön MEDIA@Komm – projekti, syyskuussa 2002	– 26 kaupunkia käyttänyt menetelmää kerran	– 26 kaupunkia
Tanska	– projekti ajoittuu vuosille 2001–2003	– vuosittainen kilpailu järjestetty kolme kertaa, itsearviointia jatkuvasti	– noin 2000 julkishallinnon organisaatiota
Kanada	– vuodesta 1998 alkaen	– ei tiedossa	– ei tiedossa
Alankomaat	– arviointia tehty vuodesta 1999 lähtien	– arviointi on tehty vuosittain	– noin 1200

Taulukko 3(3)

Hanke	Pääarviointialueiden lukumäärä	Moniportaisuus	Pisteytys (on/ei)	Painotukset (on/ei)	Levitys/ tiedonjakaminen
KEeLAN	– web-sivustojen arvioinnissa 10: (sivuston käytettävyys, informointi, osallistuminen; kulttuuri- ja vapaa-aika, rakennusvalvonta, ympäristötoimi, sivistystoimi, luotto- ja laina-palvelut, henkilökohtaisten asiakirjojen tuottaminen, palvelut yrityksille) – haastatteluluissa EFQM – mallia soveltaen pääkohdat: (johtajuus, politiikka ja strategia, henkilöstö, kumppanuus ja resurssit, prosessit, seudullisuus / paikallisuus, tulokset)	– sivustojen arvioinnissa 10–20 kysymystä / arviointialue ja – 2–4 alakysymystä/kysymys – haastattelukysymyksiä yhteensä noin 60, joissa alakohtia 1–3)	– on	– on (voimakain interaktiivisuus)	– tulosaineiston aktiivinen levittäminen vuoden 2003 alkupuolella
Qweb	– 4 pääarviointialuetta yrityksen vaatimuksiksi: 1. Yrityksen tunnistamiseen, tuotetietoihin ja ostotapahtumaan liittyvät vaatimukset 2. Yksityisyyteen liittyvät vaatimukset 3. IT-turvallisuus 4. Laatu-/Liiketoiminta-prosessit	– 2–12 alakohtaa/ pääarviointialue, joillakin alakohtilla vielä tarkempia alakohtia	– noudattaa 3 tähden tasoa: * ** ***	– ei ole, ks.edellinen kohta : 3 tähteä	– sertifiointivaatimukset tulevat Internetiin

Hanke	Pääarvointialueiden lukumäärä	Moniportaisuus	Pisteytys (on/ei)	Painotukset (on/ei)	Levitys/ tiedonjakaminen
Saksa	– 10 pääarvointi-alueita eli kriteeriä: 1. Esikuva ja strategia 2. Organisaatio, projekti- ja muutosjohtaminen 3. Käyttö, soveltaminen 4. Hyöty ja kustannukset 5. Tekniikan käytölle sopiva teknologia ja organisaatio 6. Pätevyys, motivaatio ja laatu 7. Hyväksynnän hankkiminen ja markkinointi 8. Yhteistoiminta ja kumppanuus 9. Resurssien jälkivarmistus 10. Laillisuus, oikeudenmukaisuus	– 2–9 yksittäisnäkökohtaa/ kriteeri – edelleen yksittäisnäkökohdissa 2–13 väittämää tai kysymystä	– ei	– on	– opaskirja ja aineisto helmikuussa 2003 online, CD-ROM, Internet
Tanska	– 3 pääaluetta: 1. Käytettävyys (saavuttavuus, navigointi, tiedonvälitys, oikeudet) 2. Hyödyllisyys (sisältö, palvelut, lakiperusta, erityishyödyt, sähköinen itsepalvelu) 3. Avoimuus (organisaation avoimuus, dialogi, erityisavoimuus) – Internet	– kolmiportainen, yhteensä 86 kysymystä	– on	– on (eniten pisteitä voi saada hyödyllisyys osiosta)	
Kanada	– standardissa 7 pääaluetta (helppopääsyisyys, yhteistyö, otsikot, sähköposti, oikeudet, navigointi, kieli) – Internet-ohjeessa 4 pääaluetta (aloitus, arviointi, tilastot, graafinen arviointi)	– standardissa kaksiportainen, Internet-ohjeessa max. neljäportainen	– ei	– ei	– Internet
Alankomaat	– käyttäjävälisyys – informaatio (hallinnollinen) – palvelujen tarjonta – osallistuminen	– alakohdissa 2 porrasta	– on	– on	– Nettisivujen arvioinnin tulokset julkaistaan Webwijzer-Award konferenssissa 30.01.03

2 KEELAN -HANKE (KEY ELEMENTS FOR ELECTRONIC LOCAL AUTHORITIES' NETWORKS)

Verkko-osoite: <http://www.keelan.ie>

2.1 Yleistä

KEeLAN on EU:n rahoittama kehittämishanke, jonka tavoitteena on:

- luoda visio, strateginen lähestymistapa ja etenemistie Internet-pohjaista e-hallintoa varten paikallistasolla
- tulosten laajamittaisella esittelyllä ja jakelulla innostaa paikallishallintoa kehittämään integroituja web-palveluita kuntalaisille.

Projektin osapuolina ovat:

ELANET / CEMR (Brysselissä toimiva Euroopan kuntien keskusjärjestö) yhdessä **ANCINETin** (Italia) kanssa toimii projektin koordinoijana.

Suomesta projektin osapuolina ovat **Efektia Oy ja Sonera Oy**. Perustietojen kokoomisvaiheessa Efektia osallistui muun muassa Suomen, Ruotsin ja Tanskan kuntien web-sivustojen arviointiin ja kuntien haastattelujen toteuttamiseen. Sonera toimii hankkeessa teknisenä asiantuntijana.

Projektin muina osapuolina ovat

KGSt (Saksa) vastaa Saksan, Itävallan, Belgian ja Alankomaiden kuntien arvioinnista.

LGCSB (Local Government Computer Services Board) (Irlanti) vastaa Irlannin, Iso-britannian, Ranskan ja Luxembourgin kuntien arvioinnista.

ANCINET (Italia) vastaa Italian, Kreikan, Portugalin ja Espanjan arvioinnista.

Siemens Informatica (Italia) ja **PinkRoccade** (Hollanti) vastaavat yhdessä Soneran kanssa projektin teknisestä tarkastelusta.

Hollannissa toimiva **IBM Business Consulting Services** (vuoden 2002 puoliväliin asti **PriceWaterhouseCoopers**) toimii projektin menetelmäteknišenä asiantuntijana. Yrityksen tehtäviin ovat kuuluneet muun muassa arviointiin liittyvän välineistön ja kriteeristön kehittäminen (yhteistyössä konsortion kanssa) sekä kyselyjen ja haastattelujen suunnittelu.

Hankkeen tavoitteiden saavuttamista varten on (20.11.2002 mennessä):

- tuotettu web-sivustojen arviointiin kriteeristö ja on-line -itsearviointiväline
- valittu arviointiin mukaan tulevat kunnat (kuntien web-sivustot)
- arvioitu ('skannattu') 15 EU:n jäsenvaltiossa yhteensä noin 700 kunnan web-sivustot projektissa laaditulla em. menetelmällä
- arvioinnin perusteella valittu tarkempaan tarkasteluun yhteensä noin 50 kuntaa (Suomesta 4, Ruotsista 3 ja Tanskasta 4)
- toteutettu haastattelut jatkotarkasteluun valituissa kunnissa (benchmarking -vaihe), joissa kysymykset kohdistuivat muun muassa e-hallinnon järjestämiseen ja taustaorganisaatioiden toimintaan. Kysymysasettelu noudatti pääosin EFQM -arviointikehikkoa e-hallinnon (e-government) näkökulmasta. Haastatteluihin osallistuivat kunnissa kunnanjohtajat ja valtuustojen puheenjohtajat (mayor) sekä tietohallinnon vastuuhenkilöitä. Haastattelua tuki myös kunnille ennen haastatteluja toimitettu online-itsearviointikysely, jossa kuntia pyydettiin arvioimaan organisaatiota e-hallintoon liittyvissä kysymyksissä.
- valittu ne kunnat, joiden käytännöt tulevat muodostamaan esimerkkipohjan ja joita erityisesti tarkastellaan laadittavassa e-hallinnon kehittämisen etenemismallissa (model, roadmap).

Kehittämismalli on laadittu joulukuussa 2002 ja projekti päättyi tammikuun lopussa 2003. Projektin pohjalta tullaan Efektian toimesta järjestämään maaliskuussa seminaari tulosten laajempaa arviointia ja hyödyntämistä varten.

Efektia toimi projektissa yhtenä osapuolena (partnerina) ja muun muassa vastasi Suomen, Ruotsin ja Tanskan ('Nordic Region') sivustojen arvioinnista, haastattelujen toteutuksesta, aineistojen kokoamisesta yhteenvetojen laadinnasta ja johtopäätösten esittämisestä.

Keelan -hankkeesta tarkemmin

<http://www.efektia.fi>palvelut>tietohallinto>

<http://www.keelan.ie/home/>

2.2 Sivustojen arviointi ('websscanning')

Sivustojen alkuvalinta

Sivustojen arviointiin pyrittiin valitsemaan jokaista maasta parhaat web-sivustot. Valinta pohjautui Efektian vastuulla olevissa maissa kuntien keskusjärjestöjen asiantuntija-arvioihin ja seuraaviin aineistoihin:

- Suomi: JUNA-tutkimus ja Kuntaliiton asiantuntija-arviot (20 kuntaa)
- Tanska: "Bedst på Nettet2 (20 kuntaa)
- Ruotsi: "Om demokratiska processer och offentlig service på Sveriges kommuners webbplatser" (45 kuntaa).

Palvelujen valinta

Arviointi pyrittiin kohdistamaan paikallishallinnon web -palveluihin, joiden kattavuus olisi mahdollisimman laaja eri valtioissa.

Arvioinnissa yksi keskeisimmistä kriteereistä oli vuorovaikutteisuus. Vuorovaikutteisuuden tasoja oli 0–5, joissa sivustojen tason vuorovaikutteisuus vaihteli passiivisesta informaationsivustoista henkilökohtaisten tietojen suojattuun käsittelyyn. Tarkasteluun pyrittiin valitsemaan palvelut, joiden vuorovaikutteisuus oli vähintään tasolla 3.

Arvioinnin osa-alueet ja esimerkkejä kriteereistä

Arvioinnissa oli seuraavat osa-alueet:

Sivuston käytettävyys (noin 11 kysymystä, joihin 2–4 vastausvaihtoehtoa)

- rakenne /'navigointiominaisuudet' (rakenteen selkeys: tietojen ryhmittely, yhtenäisyys koko sivustolla)
- uutisten toteutus (ovatko uutiset luokittelemattomia, ovatko ryhmitelty selkeästi aihealueiden tai esim. henkilöiden iän mukaan)
- käytetyt kielet (montako, käännetty kokonaan vai yhteenvedot)
- erityisryhmien huomiointi (näkö- tai kuulovammaiset)
- käyttäjätutkimukset (onko sivustolla käyttäjäkyselyä)
- eri palvelukanavien käyttömahdollisuus (esim. wap-puhelin)
- hakuominaisuudet ja aputoiminnot.

Informaatio (13 kysymystä)

- perusinformaatio (yhteystiedot, tiedot turisteja varten, kartat...)
- tiedot ei-kunnallisista organisaatiosta (luettelo/linkit: apteekit, poliisi...)
- tiedot paikallisista tapahtumista
- vieraskirjat (guest book)
- informaatioaineistojen pyyntömahdollisuudet ja -tavat.

Osallistuminen (policy making; noin 20 kysymystä, joihin 2 – 4 vastausvaihtoehtoa)

- yhteystiedot (valtuutettujen/kunnanjohtajien osoitetiedot/ e-mail.)
- kunnan organisaatorakenteen kuvaus
- kunnan päätös- ja suunnitteludokumenttien saatavuus
- keskustelumahdollisuudet (chat, discussion forum)
- asioiden nostamismahdollisuus valtuuston kokouksiin
- mielipidetiedustelut (kunnan toimintapolitiikkaan liittyvät).

Kulttuuri- ja vapaa-aika (esim. kirjasto; noin 15 kysymystä)

- pääsymahdollisuudet kirjastojärjestelmään (kirjan olemassaolo, tilaus, tilanteen seuraaminen)
- online-lomakkeet (täyttäminen välittömästi ruudulla) tai ladattavat lomakkeet (esim. pdf-muodossa)
- turvallisuustekijät (salasana, turvallinen palveluyhteys/HTTPS)
- aktiivinen sanomien / tiedotteiden tuottaminen (joko kaikille käyttäjille tai sanoma tietylle käyttäjälle)
- maksamisen mahdollisuudet
- eri palvelujen palvelutaso (help desk).

Rakennusvalvonta (19 kysymystä)

- onko kuntalaisella mahdollista seurata asiansa edistymistä
- onko viittausta PKI- teknologiaan (public key infrastructure)
- onko mahdollisuus saada 'personoitua' informaatiota (näkyvä web -sivulla ilman että sitä erikseen pyydetään).

Muut tarkasteltavat palvelut olivat: ympäristötoimi, sivistystoimi, luotto- ja lainapalvelut, henkilökohtaisten asiakirjojen tuottaminen ja palvelut yrityksille.

2.3 Benchmarking -haastattelut

Edellisessä arviointivaiheessa valittiin jatkotarkasteluun yhteensä 50 kunnan sivustot. Näissä kunnissa toteutettiin haastattelut, joiden tarkoituksena oli muun muassa arvioida tarkemmin organisaatioiden toimintaa e-hallinnon näkökulmasta.

Haastattelu muodostui kahdesta vaiheesta:

- a) ennen ko. kunnassa tapahtuvaa haastattelua kuntaan toimitettiin on-line kysely, johon kunnat vastasivat internetin avulla
- b) haastattelut kunnassa Keelan-hankkeessa sovitun haastattelurungon mukaisesti.

2.3.1 Online-kysely

Online-haastattelukysymykset oli jaoteltu EFQM-arviointikehikkoa kunnan e-hallintoon soveltaen, jolloin pääkohdat olivat seuraavat:

- I johtajuus
- II politiikka ja strategia
- III henkilöstö
- IV kumppanuus ja resurssit
- V prosessit
- VI seudullinen yhteys (regional context; local context)
- (VII paikallinen yhteys: ei Keelanissa omia kysymyksiä).

Kysymykset oli muotoiltu väittämiksi siten, että kunkin kysymyksen kohdalla tiedusteltiin asteikolla 1–10 vastaajan näkemystä väittämään liittyvän asian tärkeydestä, halutusta tilasta ja nykyisestä tilasta.

Lisäksi perustietoina kysyttiin kunnan perusrakenteeseen, talouteen ja infrastruktuuriin liittyviä tietoja (esim. laajakaistayhteyksien määrä, kansalaisten Internet-yhteyksien määrä, julkisten Internet-pisteiden määrä). Väittämiä / e-hallintoon liittyviä aihealueita oli yhteensä lähes 60.

Esitettiin esimerkiksi seuraava *johtajuuteen* liittyvä väittämä: "Kunnan johtohenkilöillä on selkeä käsitys (visio) e-hallinnon roolista kunnassa".

Johtajuuteen liittyvät väittämät kohdistuivat myös muun muassa seuraaviin aiheisiin:

- avainhenkilöiden osallistuminen vision kehittämiseen
- johdon vastuu e-hallinnon toimeenpanossa
- johdon vuorovaikutus henkilöstön kanssa

Esimerkkikysymys:

Top level leaders are involved in the development of a vision on e-government in the municipality

	low	high
Importance of statement	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	
DESIRED	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	
CURRENT	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	

This statement refers to the development of the vision on e-government, not the actual implementation of e-government projects.

Politiikkaan ja strategiaan liittyvät väittämät kohdistuivat esimerkiksi seuraaviin aiheisiin:

- e-hallinnon visio
- e-hallinnon tavoitteet
- ulkopuolisen asiantuntemuksen hyödyntäminen
- tavoitteiden ja päämäärien toteutumisen edistymistä koskeva seuranta
- esitutkimuksen toteuttaminen (feasibility studies)
- e-hallinnon toimeenpanon menetelmät.

Henkilöstöön liittyvät väittämät kohdistuivat esim. seuraaviin aiheisiin:

- koulutus
- palkitseminen
- henkilöstön mielipiteiden seuranta.

Kumppanuuksiin ja resursseihin liittyviä väittämiä muun muassa:

- kunnallishallinnon kumppanuudet
- julkishallinnon ja yksityisen sektorin kumppanuudet
- tietotekniikkabudjetti
- standardien käyttö.

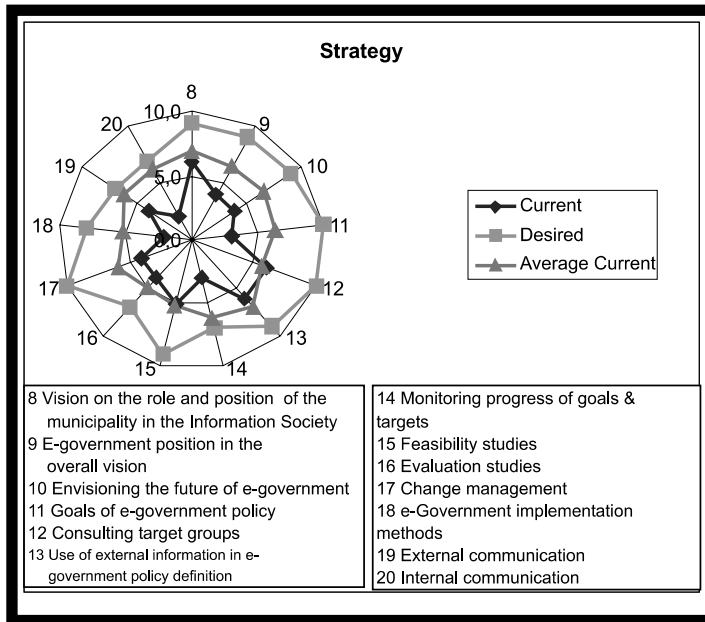
Prosesseihin liittyviä väittämiä muun muassa

- e-hallinnon prosessien kuvaus
- asiakirjojen hallinta
- kuntalaisten osallistuminen
- front office – back office -yhteydet
- jaetut palvelukeskukset
- turvallisuus.

Alueelliseen yhteyteen liittyviä väittämiä muun muassa

- kanssakäyminen kuntien ja muiden toimijoiden kesken alueella
- alueellisen ja paikallisen e-hallintopolitiikan suhteet.

Online -kyselyn tulokset on kuvattu graafisesti (vrt. alla oleva kuva).



2.3.2 Benchmarking-haastattelut

Haastattelukysymykset oli ryhmitelty kuten em. online-kyselyssä pääasiassa EFQM-arvioinnin pääkohdittain. Lisäksi haastatteluissa esitettiin myös resursseihin liittyviä kysymyksiä. Väittämien sijasta haastattelukysymykset olivat avoimia.

Suomessa haastateltiin erikseen kaupunginhallituksen puheenjohtajaa, kaupunginjohtajaa sekä asiantuntijaryhmää (useimmissa maissa kh:n puheenjohtajan ja kaupunginjohtajan sijasta haastateltiin yhtä henkilöä – 'majoria').

Valtuustojen puheenjohtajat ja kaupunginjohtajat vastasivat ryhmien I, II ja VI – VII mukaisesti kysymyksiin ja asiantuntijaryhmät kohtien III – V ja kohdan VIII mukaisesti kysymyksiin.

Benchmarking-kysymyksiä oli yhteensä noin 60 ja jokaiseen liittyi 1–3 avointa kysymystä. Lopuksi kysyttiin vielä 5 tärkeintä opittua asiaa, 5 kriittistä menestystekijää sekä 5 keskeisintä jäljelle jäänyttä ongelmaa.

Benchmarking-kysymyksiä olivat esimerkiksi seuraavat:

I Johto / johdon näkemys (visio) e-hallinnosta:

"Mikä on johdon visio kunnan e-hallinnosta".

II Poliitiikka ja tavoitteet / e-hallinnon tavoitteet:

"Mitkä ovat e-hallinnolle asetut tavoitteet" ja "Kuinka nämä tavoitteet on viety päivittäiseen työhön?"

VIII Tulokset / suoritusindikaattorit:

"Onko aiemmin tehty benchmarkingia? Mitkä ovat olleet tulokset? Onko benchmarking aiheuttanut muutoksia?"

Näin ollen tässä benchmarking-vaiheessa on enemmän yksittäisiä kysymyksiä kuin edellä, koska jokaiseen (noin 60:een) aihealueeseen liittyi 1–3 kysymystä.

2.4 Roadmap

Haastattelujen tulosaineistojen ja arviointien pohjalta valittiin hyviä käytäntöjä (best practices) eri toteutusmallien kuvaamiseen. Arvioinnissa kiinnitettiin huomio siihen, miksi arvioitava sivusto tulisi valita yhdeksi best practice -kohteeksi. Valintoihin vaikuttivat esimerkiksi seuraavat tekijät:

- johdon osallistuminen
- eri yksiköiden välinen yhteys
- sisäinen 'markkinointi'

- työnkulkujen kuvaus
- turvallisuus
- yhteistyö muiden kuntien kanssa (yhteinen / jaettu back office)
- kansalaisten osallistuminen
- kustannus-hyötyanalyysien toteuttaminen.

Hankkeen seuraavana vaiheena on sivustojen arvioinnin sekä haastattelu- ja muun selvitysaineiston analysoinnin pohjalta tapahtuva kehittämismallin (best practice model) ja käytännön toteutuksiin pohjautuvien kehittämisesimerkkien kuvaaminen (roadmap/etenemistie) sekä e-hallinnon kehittämisen avaintekijöiden kokoaminen.

Kehittämismalli ja etenemistie kootaan siten, että eri osa-alueittain (johtajuus, strategia, rahoitus/kustannukset, teknologia, henkilöstö, prosessit, kumppanuus sekä alueellinen näkökulma) tarkastellaan eri toteutusvaihtoehdoilla alkutilannetta, nykyistä tilannetta ja suunnitelmia sekä miten eri osa-alueiden toteutus on tapahtunut ja miten toteutusta on arvioitu. Mallin avulla voidaan saada esille eri kuntatyypeillä e-hallinnon kehittämiseen liittyneet tekijät.

2.5 eGovernment määritelmä

Keelanissa ei erityisesti otettu kantaa itse e-government -määritelmään, mutta online-kysymysten kohdalla hankkeessa toimiva konsultti (PWC/IBM) kuvasi e-governmentia seuraavasti:

E-hallinnolla tarkoitetaan tässä yhteydessä tietotekniikan hyödyntämistä kunnan hallinnossa. Tietotekniikkaan kuuluvat muun muassa Internet, laajakaistaverkot sekä matkapuhelimet, joiden avulla on mahdollisuus olla yhteydessä kuntalaisiin, elinkeinoelämään ja muihin hallinnon osapuoliin. Nämä teknologiat voivat palvella useita päämääriä: parempi palvelu kuntalaisille, paremmat yhteydet liike-elämään ja teollisuuteen, tietoihin pääsyn myötä kuntalaisten paremmat osallistumismahdollisuudet tai tehokkaampi hallinnon johtaminen.

”e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as the Internet, Wide Area Networks and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other parts of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.”

3 KANADAN JULKISTEN VERKKOPALVELUIDEN ARVIOINTI

Verkko-osoite: http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp

3.1 Tausta

Vuonna 1998 Kanadan "Treasury Board Secretariat" (vastaa tehtäviltään Suomen valtionvarainministeriön hallinnon kehittämisosastoa) perusti "Common Look and Feel" -työryhmän kehittämään maan hallinnon verkkoviestintää ja -käytäntöjä. Vuonna 1999 asetettiin tavoite, että koko hallinto ja mahdollisimman laaja edustus sen palveluja on saatavilla verkossa. Perimmäinen tarkoitus projektilla oli lähentää hallintoja ja kansalaisia. Työryhmässä oli laaja edustus eri hallinnonalojen ja sidosryhmien edustajia. Työryhmä luovutti raporttinsa ja suositukset Internet-projektien läpiviemiseksi ja verkkopalveluiden standardeiksi vuonna 2000. Samana vuonna hyväksytyn toimintasuunnitelman mukaan kaikkien listassa (<http://laws.justice.gc.ca/en/F-11/index.html>) mainittujen virastojen ja muiden tahojen tulee täyttää standardit vuoden 2002 loppuun mennessä. Ensisijaisesti ohjeistuksen kohteena mainitaan Kanadan julkisen hallinnon eri toimijat.

3.2 Käyttö

Pääasiassa standardit ja ohjeet on luotu virastojen itsearviointiin ja itsenäiseen Internet-palveluiden rakentamiseen. Lähdetietona käytetyiltä sivuilta ei tule ilmi, miten asianomaiset viranomaiset valvovat ohjeistuksien noudattamista. Kanadassa ei kuitenkaan järjestetä kilpailuja, joissa palkittaisiin parhaita verkkosivuja. Viitaten Pirkko Romakkaniemen ja Dave Thompsonin väliseen sähköpostikeskusteluun, Kanadassa palkitaan kuitenkin hyvin läpivietyjä Internet-projekteja.

Ohjeistusta voidaan pitää kaksijakoisena. Ensimmäisenä on "Common Look and Feel Standards", jonka painopiste on lähinnä teknisissä ratkaisuissa ja ulkonäössä. Pal-

jon painoarvoa laitetaan myös kielikysymykselle. Kanadan ollessa Suomen tapaan kaksikielinen maa halutaan näin taata molempien kielten tasa-arvo.

Toinen ohjeistus on Kanadan hallinnon Internet-ohje. Internet-ohjeen rakenne on sellainen, että siinä katsotaan koko Internet-projektia eikä pelkästään itse verkossa näkyviä sivuja. Painoarvoa laitetaan esimerkiksi resursseille ja markkinoinnille. Ohjeistuksessa luonnollisesti viitataan ”Common Look and Feel” -standardeihin useissa kohdissa.

3.3 ”Common look and feel standards”

Standardilla ei ole pisteytystä vaan jokaiselle ohjeelle annetaan kirjallinen selitys. Standardin rakenne on seuraavanlainen:

1. Helppopääsyisyys

1.1 Viittaus W3C-kriteereihin

1.2 Lähdekielen prioriteetit (html) ja muiden formaattien käyttö (esim. pdf)

1.3 Ei-tekstitiedostojen käyttöön tarvittaviin ohjelmiin linkit, jos muita formaatteja käytetään

1.4 Ei-tekstitiedostojen sisällön kertominen tekstillä.

2. Yhteiset järjestelyt julkisen hallinnon ja muiden osapuolien välillä

2.1 Yhteisjärjestelmien käyttö ja ulkonäkö

2.2 Yksityisten logojen ja symbolien käyttö julkisen hallinnon sivuilla.

3. Otsikkotasoa

3.1 Domain-nimen rekisteröiminen omaan käyttöön

4. Sähköposti

4.1 Yhteystietojen käyttö sivuilla

4.2 Julkisen hallinnon edustajien lähettämien postien allekirjoitus

4.3 Julkisen hallinnon edustajien lähettämien postien tunnistaminen

4.4 Verkkosivujen kautta lähettävien postien kuittaus käyttäjälle.

5. Tärkeät tiedot koskien palvelun tarjoajaa ja käyttäjää

5.1 Oikeuksien, velvollisuuksien ja lakiperustan ilmoittaminen yhtenäisessä muodossa läpi koko hallinnon

5.2 Kopiointi ja käyttöoikeuksien ilmoittaminen

5.3 Yksityisyys käytäntö

5.4 Linkki edellä mainittuun.

6. Navigointi ja formaatti

6.1 Yhtenäinen valikkopalkki sivun yläreunassa

6.2 Organisaation oma valikkopalkki

- 6.3 Metatiedot
- 6.4 Sivujen alareunassa päiväys
- 6.5 Värien käyttö
- 6.6 Kehysten (framien) käyttö
- 6.7 Sivujen käyttäjien lukumäärän keruu
- 6.8 Html-validaattorin käyttö.

7. Kielipolitiikka

- 7.1 Domain-nimen ehdot ja käyttö englannin ja ranskan kielillä
- 7.2 Tervetulosivun (yleensä etusivu) vaatimukset
- 7.3 Julkisen hallinnon ”Kanada-merkin” käyttö
- 7.4 Vain yhden kielen käyttö ja siitä ilmoittaminen
- 7.5 Sivuilla liikkuminen valitun kielen alueella
- 7.6 Viestien ilmoittaminen käyttäjän valitsemalla kielellä
- 7.7 Tekstivastineiden kieli
- 7.8 Sivujen metatietojen kieli sivuilla käytetyillä kielellä
- 7.9 Ulkopuolisen tiedon kieli
- 7.10 Kielen käyttö sähköpostiviesteissä.

3.4 Kanadan hallituksen Internet-ohjeet

Internet-ohjeet on tarkoitettu koko Internet-projektin läpiviemiseksi suunnittelusta arviointiin. Alla on kuvattu ohjeen rakenne. Ohje ei noudata aivan samaa logiikkaa ensimmäisestä kohdasta loppuun, vaan eri kohdilla on eri määrä tasoja. Yleisesti kunkin kohdan tarkimmalla tasolla (listassa suluissa olevat kohdat) arvioidaan toteutuko kohta täysin, osittain tai ei toteudu.

1. Aloituslista

- 1.1 Aloitusperiaatteet (noudattaako verkkoprojekti julkisen hallinnon ja oman organisaation periaatteita ym.)
- 1.2 Resurssit (onko henkilö- ja rahalliset resurssit riittävät, vastuut määritelty)
- 1.3 Kohderyhmä (onko kohderyhmä ja niiden tarpeet tunnistettu).

2. Arviointi

- 2.1 Yleiset periaatteet
 - 2.1.2 Hallinnon yleiset periaatteet (CLF-standardit ym. periaatteet)
 - 2.1.3 Ylläpito (julkaisuperiaatteet, kustannukset, päivitykset, käytettävyys ym.)
 - 2.1.4 Markkinointi (tiedotus)
 - 2.1.5 Sivuille pääsy (löydettävyys, osoite ym.).
- 2.2 Käytettävyys
 - 2.2.1 Aloitussivu (tunnistettavuus, eri elementtien löytäminen ym.)
 - 2.2.2 Rakenne ja navigointi (loogisuus, linkit, liikkuminen ym.)

- 2.2.3 Asiasisältö (oleellisuus, ajantasaisuus, luotettavuus ym.)
- 2.2.4 Graafinen suunnittelu (ulkonäkö, asettelu, grafiikan käyttö ym.)
- 2.2.5 Interaktiivisuus (linkit, sähköposti, keskustelupalstat ym.)
- 2.2.6 Yksityisyys ja tietoturva (sääntöjen noudattaminen ja ilmoittaminen käyttäjälle ym.)
- 2.2.7 Hakupalvelu (tarkkuus ja monipuolisuus ym.)
- 2.2.8 Help-toiminto (FAQ, yhteystiedot, ohjeet ym.)
- 2.3 Käytävyytestaus
 - 2.3.1 Yleiset käytävyytestaukset
 - 2.3.2 Kohderyhmä, skenaario ja systemaattiset testaukset.
- 3. Vierailijatilastot (henkilö, hitit, samalta koneelta vierailleet, sivukohtaiset vierailijat)
- 4. Graafinen arviointi
 - 4.1 Värien käyttö
 - 4.2 Tarkoituksenmukaisuus
 - 4.3 Graafisen ilmeen vaatimat panostukset
 - 4.4 Tarkkuus eri selaimilla
 - 4.5 Latausajat
 - 4.6 Tiedostonimet
 - 4.7 Nimet, jotka näkyvät käyttäjälle.

Kanadan verkkopalveluohjeet

Common Look and Feel Standards
1. Accessibility
1.1 All GoC Web sites must comply with W3C Priority 1 and Priority 2 checkpoints to ensure sites can be easily accessed by the widest possible audience.
1.2 HTML or other W3C recommended languages must be the primary format for all documents on GoC Web sites. In cases where the document cannot be represented in HTML, users should be given information on how to obtain alternate versions, e.g., print, Braille, audio, etc. Portable Document Format – PDF minimum Version 2.1 should only be used as an alternate format.
1.3 To ensure universal accessibility, GoC Web pages that offer information in alternate formats must include a text indication of the file type that provides a hyperlink to a site where the necessary software can be obtained.
1.4 All GoC Web sites and their pages must incorporate text equivalents for non-textual elements, such as graphics, images, navigational aids, sound tracks, to ensure universal accessibility goals are achieved.
2. Collaborative Arrangements
2.1 GoC organizations must ensure that Web sites that represent a collaborative arrangement acknowledge their participation by prominently displaying one of the FIP identifiers thereby achieving a visual presence and balance between the government and its partners.

2.2 Because the GoC clearly disallows the creation of unfair competitive advantage in the private sector through the endorsement of private interests, GoC Web sites must not display third-party icons, symbols or logos that represent the products or services of private enterprises or individuals apart from exemptions made within the context of collaborative arrangements and the use of TB approved symbols for government-wide use.

3. Cybersquatting

3.1 In order to maintain the integrity of government information and Web sites, GoC organizations must protect their titles by registering domain names that include their title for the .com domain, as well as the .org and .net domains.

4. E-mail

4.1 All GoC Web sites must provide users with a means of contacting institutions/individuals via electronic mail options.

4.2 All outgoing e-mail messages sent by GoC employees must include the sender's name, institution, telephone and fax numbers with area code and extension numbers, postal and e-mail addresses. Where an e-mail address serves a program or service rather than an individual, contact information must include the institutional name, postal and e-mail address, telephone and fax numbers.

4.3 All outgoing e-mail messages by GoC employees must demonstrate a consistent application of the "Canada" wordmark and institutional signature.

4.4 All GoC Web sites must incorporate an automatic acknowledgement feature to assure users their correspondence has been received.

5. Important Notices

5.1 All GoC Web pages must include direct access to plain language information regarding the rights, responsibilities and legal obligations of the information provider and the end-user, in the format of an Important Notices link.

5.2 The following Copyright/Permission to Reproduce text must be included within the Important Notices link at the bottom of all GoC Web pages.

5.3 All GoC Web sites must include the following Privacy Notice within the Important Notices link at the bottom of all GoC Web pages.

5.4 All GoC Web sites must include a direct hyperlink to the Privacy Notice section of the Important Notices page whenever Web pages provide an opportunity for users to input personal information.

6. Navigation and Format

6.1 All GoC Web pages must include the common menu bar, placed at the top of every Web page, to facilitate navigation through and between GoC sites. The GoC menu options must appear in this order and include: Language (English/French) for bilingual sites only, Contact Us, Help, Search and Canada Site.

6.2 All GoC Web pages must incorporate an institutional menu similar in design and placement to the common menu bar. The number of buttons and choice of terminology should represent plain language descriptors of the organization's program and services.

6.3 All GoC Web sites must adopt the following five metatags as a metadata standard for description of Web resources: Title, Originator, Language of Resource, Date and Controlled Subject.

6.4 All GoC Web pages must have a date indicator to signal to users that they have reached the end of that page and to signify the currency of the content. All currency indicators must use the ISO standard for all-numeric date display (YYYY MM DD) and use one of the following formats: Date published, Date modified, or Last updated.

6.5 All GoC Web sites must use only standard 216-Web-safe colours for Web site elements, including menu bars and navigation aids, typography and background, and for simple graphic components.

6.6 Frames must only be used on GoC sites as an alternative format.

6.7 Web analyzer tools must be the standard means of collecting site usage data. Counters must not be used to perform this function.

6.8 All GoC institutions must apply HTML validators to existing Web sites to assess accessibility status and HTML validations must be applied to new GoC sites prior to posting.

7. Official languages

7.1 All GoC institutions must register their gc.ca domain names using at least one of the two following domain name conventions.

(a) a name that represents the institution's primary purpose in both official languages, e.g. justice.gc.ca

(b) 2 acronyms or names- one with the English first, the other giving prominence to the French, e.g. pco-bpc.gc.ca and bpc-pco.gc.ca and space-spatial.gc.ca spatial-space.gc.ca

If option **(b)** is adopted, the names or acronyms will appear on the URL line on the Welcome Page of a site in accordance with the principles set out under section 3 **(b)** below.

Institutions may also register equivalent unilingual English and French versions of a name, or the acronym thereof, if they wish or need to use those on unilingual content pages (i.e., pco.gc.ca on English content pages and bcp.gc.ca on the French content pages) or when publishing information in unilingual media, e.g., in English or French magazines or newspapers.

7.2 All GoC Web sites must incorporate Welcome Pages at the main point of entry to the site. Each Welcome Page must incorporate three key elements: the "Canada" wordmark, the institutional signature and the language choice buttons except on unilingual Web sites where a content button must be provided. (See *Policy on using the official languages on electronic networks*, which sets out requirements for bilingual sites as well as for unilingual sites, with a special disclaimer and hyperlink requirement for the latter, see 4 below).

If Welcome Pages are used at a sub-site level, they must conform to the above requirements.

All elements of each Welcome Page must be viewable without scrolling in a 640 by 480 pixel screen.

7.3 All Web pages on all GoC Web sites must incorporate the "Canada" wordmark and the institutional signature using high quality reproductions in terms of accuracy, colour and resolution.

(a) The "Canada" wordmark must appear in the lower right display area on Welcome Pages and in the upper right display area on Content Pages.

(b) The institutional signature must appear in the upper left display on both Welcome and Content pages. On the Welcome page of a site, the order of the official languages is dictated by the location of the office providing the service through the site in question, i.e., English on the left for offices located outside of Quebec and French on the left for offices located inside Quebec.

7.4 Unilingual GoC Welcome Pages must include a bilingual message indicating that under the *Official Languages Act*, the office provides services to its clientele in only one official language. This message must also inform users of a hyperlink to a site where users have access to general information in both official languages. The *Policy on using the official languages on electronic networks* contains a model Welcome Page showing the message that must be used. As well, the Policy indicates what disclaimer statements must be used in the case of bilingual sites that post unilingual content that belongs to entities not subject to the *Official Languages Act*.

7.5 All Web pages on all GoC Web sites must incorporate navigational buttons that allow users to proceed through the site in the language of their choice or to access identical information in the alternate official language, except where the office providing the Web site is not designated bilingual.

(a) Language buttons on Welcome pages must be displayed in the manner indicated to ensure visual equality and continuity. On unilingual Web sites a button is provided in the manner indicated to give access to the first page of the content part of the site, instead of the a language option (see the *Policy on using the official languages on electronic networks* for a formal statement of these requirements, along with illustrations).

(b) Language navigation buttons on all Content Pages of bilingual Web sites must be incorporated in the common menu bar. The language button must hyperlink directly to the identical content in the alternate official language. In the case of unilingual Web sites, there will be no alternate language button displayed in the mandatory menu bar.

7.6 All messages generated by GoC Web servers, including instructions, permissions, confirmation and errors, must comply with official language requirements, meaning the content of the message must appear in the language of the Web page in which they are embedded or in a bilingual format giving priority to the language of the page, as technology evolves and permits.

7.7 All text equivalents must be given in the language of the Web page in which they are embedded.

7.8 The mandatory elements that make up the metatag for any given Web page must correspond to the page's official language.

7.9 Federal institutions must ensure that their content posted on a site that represents a collaborative arrangement complies with the official language requirements that would apply if the site were strictly the site of the office in question.

7.10 All GoC electronic mail administrators must provide all public servants with e-mail addresses that demonstrate compliance with official language requirements by applying the e-mail address format that reflects the institution's chosen domain name. See section 1 above for questions regarding the order of the official languages in the domain name.

Common Look and Feel Guidelines

Accessibility

Guideline 1.1 If HTML is used, HTML 4.0 Strict or newer W3C adopted languages should be adopted as the standard for new and revised Web pages.

Guideline 1.2 If a page/site is explicitly designed to provide information to alternate technologies such as hand-held, print, Braille, and audio devices, such delivery should be handled with the "media" element in Cascading Style Sheets.

Important Notices

Guideline 5.1 Where externally sourced information, i.e., third-party information, is hosted on the institutional Web site, a liability disclaimer should be directly attached to the externally sourced information and should describe the type of information to which the disclaimer applies, i.e., databases, documents.

Guideline 5.2 Either of the following formats should be used only in exceptional circumstances in which institutions believe application of the Crown copyright symbol is necessary to protect specific elements of their Web sites:

(a) © Government of Canada, date
or

(b) © Applied title of Institution, date

Guideline 5.3 All GoC Web sites should incorporate Exit Notices in site architecture as a means of informing users that they are about to leave a gc.ca domain.

Navigation and Format

Guideline 6.1 All GoC Web sites should incorporate Cascading Style Sheets (CSS) or similarly sized tables to achieve consistent presentation of content.

4 BEDST PÅ NETTET – TANSKAN VERKKOPALVELUIDEN ARVIONTIKRITEERISTÖ 2002

Verkko-osoite: <http://www.bedstpaanettet.dk>

”Parasta verkossa” -projekti Tanskassa toimii vuosina 2001–2003 ja sen tarkoituksena on parantaa julkisen sektorin Internet-kotisivujen laatua. Projektissa on samalla tarkoitus tuottaa arviontikriteeristö verkkosivujen arviointiin, joten vuoden 2002 kriteeristö ei ole lopullinen. Projektin takana ovat ”Tiede, teknologia ja kehitys” -ministeriö ja paikallinen ”viestintävirasto” yhteistyökumppanin (PLS RAMBØLL Management) kanssa.

Tanskan julkisten verkkopalveluiden arviontikriteeristö on kuvattu alla olevassa taulukossa. Arviontikriteeristöön nojaten järjestetään maassa vuosittainen ”Parasta verkossa” -kilpailu, jonka kategoriat ovat terveystalvorganisaatiot, koulutusorganisaatiot, valtionhallinnon organisaatiot, kulttuuriorganisaatiot, kunnat ja läänit, portaalit sekä lisäksi tuomariston erikoispalkinto. Tuomaristo koostuu seitsemästä henkilöstä, jotka on valittu tätä projektia varten. Tuomaristossa on edustajia sekä julkiselta että yksityiseltä puolelta.

Kilpailu on jaettu kolmeen pääkategoriaan, jotka ovat käytettävyys, hyödyllisyys ja avoimuus. Kriteeristöä käytetään myös kilpailun ulkopuolella arvioitaessa verkkosivuja. Kyseisen kriteeristön avulla voidaan sivustoille antaa viisiportainen arvostelu, joista huonoimman saavuttaa, jos pisteitä saa 0–20 prosenttia ja parhaimman, jos pisteitä saa 80–100 prosenttia maksimista.

Käytettävyyskategorian suurin painoarvo laitetaan saavutettavuudelle (helppopääsyisyys). Muita arvioinnin kohteena olevia seikkoja ovat liikkuminen sivuilla, kieli (luettavuus) ja käyttäjän tarpeen tunnistaminen. Hyödyllisyydessä kiinnitetään huomiota nimenomaan käyttäjän saamaan hyötyyn ja avoimuudella puolestaan hallinnon avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen.

Seuraava suomennettu kriteeristö ei ole aivan suora käännös alkuperäisestä.

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
1. KÄYTTÄJÄYSTÄVÄLLISYYS				69
Saavutettavuus / helppopääsyisyys				23
1.1 (1.1)	Noudattaako verkkosivusto helppopääsyisyyden kriteerejä, jotka WAI on asettanut? Katso http://www.w3.org/WAI	Kyllä/Ei	Etusivu ja seuraavan alasivun pitää täyttää ”Bobby-testin” ensimmäiset vaatimukset. Testi on noudettavissa http://www.cast.org/bobby/ Pääsivun osoitetta (palvelimen nimi) tulee käyttää johdonmukaisesti läpi koko sivuston.	2
1.2 (1.3)	Onko grafiikalle sekä ääni- ja videotiedostoille tekstivaihtoehdot?	Kyllä/Osittain/Ei	Tekstin pitää antaa selkeä selitys mitä grafiikka, ääni- ja videotiedostot sisältävät ja missä formaatissa lisätoiminnot ovat. Kyllä = teksti kaikilla tasoilla Osittain = teksti vain päätasoilla Ei = ei olemassa	4
1.3 (1.5)	Ovatko linkit informatiivisia?	Kyllä/Ei	Kertovatko linkit mitä niiden takaa löytyy. (E ”paina tästä”, ”lue lisää” tai vast.)	3
1.4 (1.6)	Onko sivuilla liikkuminen helppoa selaimen grafiikan kanssa?	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, ei heikennä navigointimahdollisuuksia • Mahdollista, mutta ei helpointa mahdollista • Ei 	Tietoa ei hukata ja navigointi eri tasoilla on helppoa grafiikan avulla, napit esim. toimivat grafiikan kanssa ja ilman (= kolme pistettä)	3
1.5 (1.9)	Onko liikkuminen mahdollista tabulaattorin avulla?	Kyllä/Ei	Kokeillaan 3 sivulla, joilla on linkkejä. Erityisesti kiinnitetään huomiota valikoihin, joissa voi valita alatasoja.	2
1.6 (1.9)	Onko mahdollista käyttää editointifilteriä tai vastaavaa kun liikutaan tabulaattorin avulla?	Kyllä/Ei	Kokeillaan 3 sivulla, joilla on hakutoimintoja, muotoiluja tai vastaavia.	2

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
1.7 (1.10)	Onko tabulaattorilla liikkuminen identtistä/loogista verrattuna visuaalisen järjestyksen kanssa?	Kyllä/Ei	Noudattaako tabulaattori-liikkuminen sivujen lukujärjestystä?	2
1.8 (1.11)	Onko kaikki informaatio ja lomakkeet yleisimmin käytetyissä formaateissa (HTML ja tekstimuodossa)?	Kyllä/Ei	On oltava vaihtoehto pdf-formaatille.	3
1.9	Onko tekstin ja taustan välillä tarpeeksi kontrastia?	Kyllä/Ei	Selkeä kontrasti, jotta myös näkövammaiset/huononäköiset voivat lukea tekstiä.	2
Navigointi/liikkuminen				14
1.10 (1.12)	Onko mahdollista käyttää eri vaihtoehtoja verkkosivuston tiedon saavuttamiseksi? Esim. – Sisällysluettelo? – Hakemisto? – Sivukartta eli "site-map"?	Kyllä/Ei	Voi olla sisällysluettelomuodossa tai sivujen struktuuri kerrottu.	2
1.11 (1.14)	Koetaanko sivuilla liikkuminen (navigointi) yksinkertaiseksi?	Kyllä/Ei	Arvio sivuilla liikkumisen helppoudesta (ylös, alas, eri osoihin).	1
1.12 (1.15)	Koetaanko sivujen välillä liikkuminen yksinkertaiseksi?	Kyllä/Ei	Arvio sivuilla liikkumisen helppoudesta (etusivulle, alasivuille).	3
1.13 (1.17)	Onko sivuilla toimiva ja helposti löydettävä hakutoiminto?	<ul style="list-style-type: none"> • Hakutoiminto löytää hakutulokseen sopivimmat aiheet • Hakutoiminto löytää dokumentit, mutta niiden esittely ei ole hyvä • Ei toimivaa hakutoimintoa tai toiminto ei löydä haluttua kohdetta 	Hakutoimintoa testataan 3 relevantilla hakusanalla. Hyvä toiminto antaa osuvan ja kattavan tuloksen.	3

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
1.14 (1.18)	Onko sivuilla tulostustoiminto?	Kyllä/Ei	Onko sivuilla tulostustoiminto jonka avulla koko tekstin saa mukaan? Testataan tulostusikonin (jos on) avulla ja katsotaan esikatselu.	2
1.15 (1.20)	Onko sivuilla viitteitä lisämateriaaliin kuten esitteisiin, liitteisiin, artikkeleihin, ääninäytteisiin, cd-rom:eihin, disketteihin, videoihin ym.?	Kyllä/Ei	Etsitään tyypillisiä alisivuja joissa materiaalia löytyy.	1
1.6 (1.4)	Onko linkit merkitty selväpiirteisesti ja yksiselitteisesti?	Kyllä/Ei	Onko linkit alleviivattu niin, ettei samaa merkintätapaa käytetä sivuilla muuhun tarkoitukseen.	2
Tiedonvälitys				23
1.17 (1.13)	Onko sivujen yleisilme hyvä?	Hyvä/Keskitaso/ Huono	Painotus sivujen yleisstrukturiin. Voiko käyttäjä heti keskittyä sisältöön ilman häiriötä?	3
1.18 (nyt)	Onko sivujen teksti aseteltu selkeästi?	Aina/Paikoitellen/Ei	Onko tekstikappaleiden (ja kuvien) välissä tarpeeksi ilmaa, kontrastia ym.	2
1.19 (1.22)	Onko kieli luettavaa?	Kyllä/Ei	Tavutus, kielioppi, sujuvuus ym.	4
1.20 (1.23)	Onko kieli vastaanotettavaa?	Kyllä/Ei	Kieli sisältöltään avointa käyttäjälle ja hänen tarpeilleen (ei salailevaa).	2
1.21 (1.24)	Onko kieli selkeää?	Kyllä/Ei	Kieli on sisältöltään mahdollisimman helppotajuista	2
1.22 (1.25)	Onko kieli lyhytsanaista?	Kyllä/Ei	Kielessä vältellään tekstin turhaa pitkittämistä.	2
1.23 (nyt)	Käytetäänkö Internetin mahdollisuuksia välittää tietoa muutenkin kuin tekstimuodossa hyväksi?	Hyvin/keskitasoisesti/huonosti	Käytetäänkö esim. kyselyjä, keskustelupalstoja, ääntä ja kuvaa ym. hyväksi? Käytetäänkö esim. palautetta hyväksi päätöksenteossa?	3

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
1.24 (nyt)	Kuinka verkkosivujen "look-and-feel" koetaan?	Skaala 1–5	Koottu subjektiivinen arvio.	5
	Käyttäjän oikeudet			9
1.25 (1.26)	Onko verkkosivuston rakenne käyttäjäperustainen eikä palvelua tarjoavan organisaation rakenteen mukainen?	Kohderyhmän/ Käyttäjätarpeen ja FAQ/ Käyttäjätarpeen/ Aiheen/ Organisaatorakenteen mukaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kohderyhmä: Informaatio kohderyhmääjattelun mukaan sivuston etusivulta lähtien • Käyttäjätarve /FAQ: Tyypillisen kysymysrakenteen mukaan • Käyttäjätarve: Itsepalvelutarpeen mukaan • Aihe: Rakenne aiheen mukaan • Organisaatorakenne mukaan: Hallinnon ja osastojen mukaan 	4
1.26 (1.28)	Tarjotaanko informaatiota vieraskielisille ja kansainvälisille kohderyhmille?	Kyllä/Osittain/Ei	Maksimipisteet saa, jos teksti ja linkit on käännetty kokonaan yhdelle tai useille seuraavista kielistä. Ensisijaiselle maahan muuttajakielelle tai englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja espanjaksi. Pisteitä ei anneta jos sivut ovat vain vieraalla kielellä.	2
1.27 (nyt)	Onko sivuilla mahdollisuus henkilökohtaiseen sisäänkäyntiin?	Kyllä/Ei	Henkilökohtainen sisäänkirjautuminen sivuille tai johonkin sen palveluosioihin.	3
2. HYÖDYLLISYYS				30
	Sisältö			16
2.1 (2.1)	Sisältääkö verkkosivut vanhentunutta informaatiota?	Kyllä/Osittain/Ei	Yksiselitteinen ilmoitus koko sivuston päivitysajankohdasta.	4
2.2 (2.2)	Toimivatko linkit?	Kyllä/Ei	Toimivatko kaikki linkit eli sivuilla ei ole ns. kuolleita linkejä? Toisen palvelimen alhaallaoloa ei huomioida, koska siihen ei voida itse vaikuttaa.	4

4 BEDST PÅ NETTET – TANSKAN...

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.3 (2.4)	Voidaanko vastuussa oleva lähde tai yhteys henkilö tunnistaa ja ottaa häneen yhteyttä?	Aina/Paikoitellen/Ei	Täydet pisteet saa jos aina on tunnistettavissa, kuka on informaation takana ja keneen voi ottaa yhteyttä jatkokysymyksissä.	4
2.4 (2.5)	Onko uutuudet merkitty selvästi?	Kyllä, päivämäärän kanssa/Kyllä/Ei	Merkitty esimerkiksi ikonilla tai uutuudet sijoitettu omaan paikkaan.	4
Palvelut				6
2.5 (3.17)	Onko mahdollista tilata sähköisiä uutiskirjeitä ja ilmoituksia uutuuksista sähköpostiin tai tekstiviestillä?	Kyllä/Ei	Käyttäjälle ilmoitetaan uutuuksien olemassaolosta tai lähetetään uutiskirje tms. suoraan käyttäjälle.	3
2.6 (4.17)	Onko sivuilta pääsy asiaan liittyviin tilastotietoihin?	Kyllä/Ei	Esim. tuomioistuinpäätöksiä, hoitokertoja sairaaloissa yms.	3
Lakiperusta				8
2.7 (2.14)	Onko sivuilla tai onko sivuilta suora linkki asiaa koskevaan lakitekstiin?	Kyllä/Ei	Organisaatioita ja toimintaa koskevat lakitekstit omilla sivuilla tai suora linkki ulkopuolisille sivuille.	2
2.8 (2.15)	Onko sivuilta pääsy lakitekstiä tulkitseviin ja selventäviin osioihin?	Kyllä/Ei	"Käännetäänkö" lakiteksti selkeämpään muotoon.	3
2.9 (2.17)	Onko asiaa/käyttäjää koskevat oikeudet ja velvollisuudet selitetyt?	Kyllä/Ei	Mitkä ovat käyttäjän ja palveluntarjoajan oikeudet ja velvollisuudet ja onko ne selitetty selkeästi, myös lakiin perustuen. Esimerkiksi maksut, tilausehdot, lainausehdot ym.	3
Erityishyödyt				Max. 124
2.10 (4.24)	Ovatko yhteisön julkaisut käytettävissä verkkosivujen kautta?	Kyllä/Ei		3

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.11 (4.4)	Ilmoitetaanko odotusaikojen pituudet?	Kyllä/Ei	Odotusajat esim. leikkauksiin tai laitospaikkoihin. Maksimipisteet saa, jos omaa sijoitusta listalla voi seurata.	5
2.12 (4.5)	Onko tietoja vastaanottoajoista saatavilla?	Kyllä/Ei		3
2.13 (4.6)	Onko hintatietoja saatavilla?	Kyllä/Ei		3
2.14 (4.7)	Onko tietoa alennuksista ja/tai lisäpalkkioista saatavilla?	Kyllä/Ei		3
2.15 (4.8)	Kuvailaanko yhteisön palvelut?	Kyllä/Ei	Organisaation fyysiset tilat	3
2.16 (4.11)	Onko sivuilla pääsy kaavoihin?	Kyllä/Ei	Eri tasoiset kaavat, joissa kerrotaan mitä minnekin on suunniteltu ja mitä aiotaan rakentaa.	3
2.17 (4.19)	Onko sivuilla toimiva ja kattava kuvaus kaikista oleellisista julkisista palveluista?	Kyllä/Osittain/Ei	Eritasoisten julkisten palvelujen esittely.	3
2.18 (4.20)	Onko sivuilla kuvaus ja linkki kunnan ja alueen järjestöihin?	Kyllä/Ei	Kattava katsaus ja linkit kunnan / alueen organisaatioihin.	3
2.19 (4.21)	Kerrotaanko sivuilla käyttäjille palveluntarjoajan palveluista ja toiminnosta?	Kyllä/Ei	Kerrotaanko käyttäjälle esim. organisaation suunnitelmista ja aikatauluista.	3
2.20 (4.25)	Onko sivuilla kuvia ja historiaa tai muuta materiaalia, joiden avulla käyttäjä saa kuvan yhteisön ympäristöstä ja toiminnasta?	Aina/Paikoitellen/Ei	Esim. valokuvia	3

4 BEDST PÅ NETTET – TANSKAN...

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.221 (4.29)	Onko asiansosaisilla mahdollisuus päästä uutuuksien ja ajan-kohtaisen tiedon pariin?	Kyllä/Ei	Voivatko asiansosaiset käyttää sivustoja pysyäkseen ajan tasalla organisaation toiminnasta?	3
2.22 (2.6)	Onko organisaation yleinen päätöksentekoprosessi kuvattu?	Konkreettisesti/ Yleisellä tasolla/Ei	Painoarvo on sillä, kuinka hyvin päätöksenteko kohta kohdalta ehdotuksesta toteutukseen on kuvattu.	3
2.23 (nyt)	Ilmoitetaanko portaalin taustaorganisaatio ja tarkoitus selvästi?	Kyllä/Ei		3
2.24 (nyt)	Tarjoaako portaali tietoa tai palveluja, joita käyttäjä ei saa yksittäisen organisaation verkkosivuilta?	Kyllä/Ei	Esim. www.menneskeret.dk	3
2.25 (nyt)	Onko mahdollista tehdä hakuja, jotka sisältävät tietoa muiden organisaatioiden verkkosivuilta?	Kyllä/Ei	Esim. www.bibliotek.dk	3
2.26	Onko sivuilla ennakkotietoa käsittelyn/operaation menetelmistä?	Kyllä/Ei		3
Sähköinen itsepalvelu				71
2.27	Onko sivuilla mahdollisuus tehdä asuntohakemus ja saada vastaus sekä lasku sähköisesti?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: ohjeet kuinka hakemus tehdään 2. Tilattavissa: voi tilata asiaa koskevan hakemuksen ja saa lisätietoa 3. Työkalu: on toiminto jolla laskea suoritus/maksu 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus ja lisäksi voi maksaa mahdolliset maksut	5

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.28	Voiko osoitteenmuutos-ilmoituksen tehdä verkkosivuilla?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: ohjeet kuinka hakemus tehdään 2. Tilattavissa: voi tilata asiaa koskevan hakemuksen ja saa lisätietoa 3. Työkalu: on toiminto jolla voi hakea henkilökohtaisia tietoja 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus asiasta	5
2.29	Voiko materiaalia varata verkkosivujen kautta?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: tietoa materiaalin sisällöstä 2. Lisätietoa 3. Työkalu: on toiminto jolla voi tarkistaa materiaalin saatavuutta 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus asiasta	5
2.30	Voiko sakot maksaa verkkosivujen kautta?	Kyllä/Ei	Jos maksaminen on mahdollista pitää asiasta olla jo etusivulla ilmoitus / palvelun ikoni	2
2.31	Voiko verkkosivujen kautta hakea nauhoitteita tai organisaation ilmoituksia?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatiota materiaalin sisällöstä ja saatavuudesta 2. Lisätietoa ja hakemuslomake 3. Tukihakemus 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus asiasta ja maksaminen	5
2.32	Onko organisaation oppilaille mahdollisuus henkilökohtaiseen käyttäjätunnisteeseen ja sisäänpääsyyn?	Kyllä/Osittain/Ei	Onko opiskelijoilla mahdollisuus henkilökohtaiseen sisäänkirjautumiseen ja omien tietojen tarkasteluun?	5

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.33	Voiko sivujen kautta saada opastusta kirjastohenkilöstöltä?	Kyllä/Ei	Erityisneuvontaa esim. sähköpostin avulla.	3
2.34	Onko mahdollista päästä SV-arvioon?	Kyllä/Ei		3
2.35	Onko sivuilla ajankohtaista tietoa näyttelyistä ja tapahtumista sekä mahdollisuus saada niistä lisää tietoa?	Kyllä/Ei		3
2.36	Voiko sivujen kautta ostaa lippuja tapahtumiin?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio tapahtumista 2. Lisätietoa 3. Paikkakartta 4. Voi täyttää sähköisen hakemuksen /tilauksen 5. Voi täyttää sähköisen hakemuksen /tilauksen ja lisäksi maksaa	5
2.37	Onko mahdollista sähköisesti tehdä tukihakemus	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio tuista ja kriteereistä 2. Lisätietoa ja esimerkkejä 3. Työkalu jolla voi laskea tukia 4. Voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Voi täyttää sähköisen hakemuksen ja saada hyväksynnän	5
2.38	Voiko sivujen kautta saada sähköistä itsepalvelua esim. veroasioissa?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio 2. Lisätietoa, sääntöjä ja aikatauluja 3. Työkalu jolla voi laskea 4. Voi täyttää sähköisen ilmoituksen 5. Voi täyttää sähköisen ilmoituksen ja varainsiirto hoidetaan sähköisesti	5

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
2.39	Onko mahdollista saada tietoa ja voiko tarkastella eri avohoidon toimenpiteitä ja kulkua?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	1. Neuvoja ja tietoa, odotusajat ja sijainti 2. Lisätietoa ja lomakkeita 3. Tilasto-ohjelma 4. Pakollisten etukäteistietojen täyttö 5. Pääsy omiin henkilökohtaisiin tuloksiin	5
2.40	Voiko verkon kautta vaihtaa lääkäriä?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: ohjeet kuinka toimenpide tehdään 2. Tilattavissa: voi tilata asiaa koskevan hakemuksen ja saa lisätietoa 3. Työkalu: on toiminto jolla voi etsiä yksityiskohtaista tietoa 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen ilmoitus rekisteröinnistä	5
2.41	Voiko verkon kautta tilata mittarinlukijaa/ raporttia tuloksista?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: ohjeet kuinka hakemus tehdään 2. Tilattavissa: voi tilata asiaa koskevan hakemuksen ja saa lisätietoa 3. Työkalu: toiminto jolla voi etsiä yksityiskohtaista tietoa 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus ja lisäksi voi maksaa mahdolliset maksut	5
2.42	Voiko sivujen kautta hakea lapsilisää?	Informaatio asiasta/ tilattavissa/ työkalu/ raportointi/ käsittely	Pisteitä annetaan seuraavien ehtojen täytyessä: 1. Informaatio: ohjeet kuinka hakemus tehdään 2. Tilattavissa: voi tilata asiaa koskevan hakemuksen ja saa lisätietoa 3. Työkalu: toiminto jolla voi laskea esim. tukia 4. Raportointi: voi täyttää sähköisen hakemuksen 5. Käsittely: sähköinen hyväksyntä/ ilmoitus ja lisäksi voi saada mahdolliset maksusuoritukset	5

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
3. AVOIMUUS				12
Organisaation avoimuus				3
3.1 3.11)	Tuleeko organisaation tai portaalin tarkoitus selvästi ilmi?	Kyllä/Ei		1
3.2 (3.13)	Tuleeko käyttäjälle selvästi ilmi mitä hän voi odottaa sivustolta?	Kyllä/Ei	Esim ”näillä sivuilla on tietoa...” ja ”näillä sivuilla ei löydy tietoa...”	1
(3.14 og 3.15)	Onko sivuilla organisaation osastojen ja henkilökunnan puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet?	Kyllä/Ei		1
Dialogi ja avoimuus asioiden käsittelystä ja palveluista				9
3.4 (3.18)	Voiko sivujen kautta saada yhteyden organisaation tai portaalin vastaavalle/ poliittiselle johtajalle/johtokunnalle/ valtuustolle yms.?	Kyllä/Ei	Suorat yhteystiedot asiaa koskevaan henkilöön.	4
3.5 (3.21)	Kehoitetaanko käyttäjää ottamaan yhteyttä organisaation tms jos ilmenee lisäkysymyksiä tai kommentteja?	Kyllä/Ei	Asiakohtaiset yhteystiedot eli ei koko organisaation osalta sama henkilö tai ylläpitäjä.	5
Specifi avoimuus				Max. 18
3.6	Onko verkkosivuilla tietoa yksityisyyskäytännöistä?	Kyllä/Ei	Tietoa siitä, mihin sivuilla vieraillevien henkilöiden tietoja käytetään.	1
3.7 (2.7)	Onko sivuilla pääsyä aihetta koskeviin tärkeisiin neuvoihin?	Kyllä/Ei	Ilmoitetaanko mistä löytyy asiaa koskevia päätöksiä ja ilmoituksia.	3
3.8 (2.99)	Onko sivuilla pääsyä postituslistoille?	Dokumenttien kanssa/ toimittajan tiedonanto/ Ei	Voiko organisaation avointa kommunikointia seurata?	2

Numero	Indikaattori	Arvioiminen	Ohjeistus	Max pist.
3.9 (3.12)	Kerrotaanko organisaation tarkoitus ja asema selvästi? (esim. asema julkisella sektorilla)	Kyllä/Ei	Ilmoitetaanko yläpuolella, rinnalla ja alapuolella olevat organisaatiot?	3
3.10(3.5)	Onko palvelun avoinnaoloaika / puhelinaika selvästi ilmoitettu?	Kyllä/Ei	Tieto pitää löytyä joko etusivulta tai alisivulta, jonne etusivulta löytää helposti ja suoraan.	1
3.11(3.6)	Onko sivuilla karttaa, joka kertoo palveluntarjoajan sijainnin? (lähiasemat, isot yksiköt ym.)	Kyllä/Ei		1
3.12(3.7)	Onko sivuilla kirjalliset ajo-ohjeet?	Kyllä/Ei	Miten perille pääsee lähimmältä suurelta tieltä tai lähimmästä suuresta kaupungista.	1
3.13(3.8)	Onko sivuilla ohjeet miten perille pääsee julkisilla kulkuneuvoilla?	Kyllä/Ei		1
3.14(3.9)	Ilmeneekö sivuilta selvästi mitä päätöksentekotahoja, jäseniä ja vastuualueita organisaatiolla on?	Kyllä/Osittain/Ei		2
3.15 (3.10)	Onko sivuilla selvästi ja yksityiskohtaisesti kerrottu organisaation rakenne?	Kyllä/Ei	Esim. organisaatiokaavio tai pienemmissä organisaatioissa kirjallinen selitys.	1
3.16	Onko sivuilla tietoa, joka on nimenomaisesti suunnattu tuleville käyttäjille tai asianomaisille?	Kyllä/Ei	Onko sivulla tietoa jonka avulla asianosainen tietää onko hän oikeilla sivuilla vai jatkaako hän etsimistä.	1
3.17	Voiko organisaation henkilökunnan kanssa käydä henkilökohtaista sähköpostikeskustelua?	Kyllä/Ei		1

5 VERKKOPALVELUT SAKSASSA

Verkko-osoite: www.mediakomm.net/erfolgsmodell/erfolgsk Faktoren.pdf ,
www.mediakomm.net

5.1 Historia

Verkkopalvelujen kehittäminen Saksassa on aloitettu systemaattisesti 2000-luvulla. Ensimmäiset lehtiartikkelit ja keskustelut konferensseissa liittyivät sähköiseen kaupankäyntiin, pankkiasointiin ja sähköiseen allekirjoitukseen. Sähköiseen allekirjoitukseen liittyvä ensimmäinen laki hyväksyttiin liittopäivillä 15.2.2001. Kesäkuussa 2001 MEDIA@Komm-kongressissa oli ensimmäistä kertaa esillä Internet-perusteinen ratkaisu laillisesti sitovalle allekirjoitukselle ja elektronisen allekirjoituksen liittäminen ostotapahtumaan. Media@Komm bremer-online-service -projektissa kehitettiin Internet-pöytäkirjastandardi OSCI, OSKARiksi kutsuttu. Liittotasavallan teollisuus- ja teknologiaministeriön ja Media@Komm:n yhteistyöskentelyn kautta tuli tarpeelliseksi tehdä aloite sähköisen kaupp- ja liiketoiminnan normittamiseksi ja yleisen standardin aikaansaamiseksi. MEDIA@Komm:n nettisivuilta käy ilmi edelleen, että keskusteluissa on ollut esillä jokaisen EU:n alueella asuvan henkilön, asui sitten kylässä tai kaupungissa, oikeus käyttää Internetiä ja saada edullisesti käyttöönsä Web-palveluja. Projektissa e-Demokratia tavoitteena oli tutkia uuden informaatio- ja kommunikaatioteknologian mahdollisuuksia kehittää mielipiteiden vapaata ilmaisemista ja käyttäjädemokratiaa.

Syyskuussa 2001 Pekingin yliopistossa esiteltiin saksalaisten E-hallinnon (E-Government) ja E-kaupan (E-Commerce) kokemuksia rakentaa virtuaalikaupungintaloja ja markkinapaikkoja esimerkkinä Media@Komm. Samoin 7.–8.11.2001 Saksan kaupunkipäivillä tuli esille kunnallishallinnon erityisen keskeiset kiinnostuksen kohteet tiedon ja kokemusten vaihtona. Syyskuussa 2002 Bremenin ja Esslingenin kaupungit ja Nurnbergin alue esittelivät lukuisan joukon uusia E-hallinnon (E-Government) ratkaisuja ja käyttöä.

17.–18.9.2002 esiteltiin ensimmäisen kerran kolmannessa MEDIA@Komm -kongres-

sisä kymmenen periaatetta kuntien E-hallinnon (E-Government) toteuttamiseksi, jotka liittotasavallan talous- ja teknologiaministeriö on julkaissut.

Tässä raportissa referoidaan edellä mainittua kuntien e-hallinnon kymmenen periaatteen seurantamallia.

Aiemmin vuonna 1998 oli Bremenin yliopiston matematiikan ja informatiikan laitoksella tehty evaluaatiotutkimus interaktiivisista kaupungintaloista Saksassa. Vertailussa oli mukana 74 kuntaa ja kaupunkia. Tätä tutkimusta ei ole tässä raportissa otettu tarkempaan tarkasteluun.

5.2 Kuntien e-hallinnon seurantamalli

(Erfolgsfaktoren – Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist)

Tavoite:

E-hallinto on kiinnitetty hallinnon modernisointistrategiaan. Tämänhetkiset päämäärät ovat nostaa modernin teknologian laadun ja hallinnon toimivuuden tasapainoa, sallia enemmän läpinäkyvyyttä ja kansalaisosallistuvuutta ja vahvistaa talouskasvua. Tätä tarvitaan, sillä viranomaisten ja yrittäjien kuten myös kansalaisten käyttöön on tullut Internet.

5.3 E-hallinnon (e-Government) määrittely

Kuntien e-hallinnon seurantamallin perustana on laaja käsitys e-hallinnosta. Elektroninen hallinto sisältää tämän käsityksen mukaan kaikki hallinnon ja viranhaltijoiden näkökohdat (avoin tahdonilmaisu, päätösratkaisut, aikaansaannosten ja tulosten esittämisen ja hankkimisen, osallistumisen), sikäli kuin ne tulevat tukemaan ja parantamaan informaatio- ja kommunikaatioteknologian käyttöä.

E-hallinnon päämäärät

Kokemukset MEDIA@Komm:sta ja empiiriset tutkimukset osoittavat, että kuntien e-hallinnon tavoitteeksi on asetettu viisi päämäärää:

- parempi palvelun ja kommunikaation laatu
- rationaalisempi ja tehokkaampi hallinto
- enemmän läpinäkyvyyttä ja kansalaisosallistumista
- sisäisen tiedotuksen ja motivaation kohottaminen
- selväpiirteinen imago ja kunnan markkinointi.

Kriteerien ja eri näkökohtien osoittamat painotukset tähtäävät siihen, että kaikki kuvattavat päämäärät saavutetaan.

Käyttö

Kuntien e-hallinnon seurantamallia käytetään rastiittamalla kriteerin yksittäisnäkökohdat. Kriteeristöä voidaan käyttää tarkistuslistana siitä, mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon e-hallintoa rakennettaessa ja mitkä näkökohdat tulee järjestää. Kriteeristöissä mainitaan tämän työkalun soveltuvan ”yksinkertaiseen itsearviointiin” sekä mielipiteenä ja käsityksenä benchmarkingissa ja paremmuusjärjestykseen laittamisessa. Mallin tuomaa analysointimahdollisuutta on käyttänyt 26 kaupunkia Saksassa ja on myös käytetty ulkomaisia vertailukohtia. Myös ulkopuolinen arviointi sopii malliin.

Täydellinen kuntien e-hallinnon seurantamalli – opaskirja ja tietorekisteri – tulee helmikuussa 2003 käytettäväksi online-muodossa ja CD-ROM:na. Kaksi esitettä tulevat täydentämään CD-ROM:ia ja Internet-versiota.

Neljä arviointimahdollisuutta:

Tasapainotettuna e-hallinnon kriteerit antavat neljä arviointimahdollisuutta:

1. Laajasti hallittu: suurin osa annetuista kriteereistä täyttyy.
Apusuure: Enemmän kuin kaksi kolmasosaa täyttyy.
2. Osittain hallittu: Muutamat kriteerit täyttyvät, toiset eivät.
Apusuure: Vähintään yksi kolmasosaa kriteereistä on osittain täyttynyt ja/tai vähintään 20 %.
3. Tuskin / ei hallittu: Tuskin yksi tai ei lainkaan kriteereistä täyttyy.
Apusuure: Vähemmän kuin 20% kriteereistä täyttyy ja /tai vähemmän kuin yksi kolmasosa osittain.
4. ”Brisant”: Yksittäiset kriteerit eivät täyty lainkaan, vaan kaikki näyttää negatiiviselta.

Kriteereiden erilaiset painotusarvot:

A-faktorit korkein faktori – AA –
tai korkea – A – ovat kaikissa yksittäisnäkökohdissa tärkeimpiä
B-faktorit ovat myös kokonaisvaltaisen e-hallinnon toteutumisessa tärkeitä
C-faktorit eivät ole aivan välttämättömiä, mutta kaikessa e-hallinnon järjestämisessä vähintään auttavia.

Kymmenen kriteeriä yksittäisnäkökohtineen

1. Esikuva ja strategia
2. Organisaatio, projekti- ja muutosjohtaminen
3. Käyttö, soveltaminen
4. Hyöty ja kustannukset
5. Tekniikan käytölle sopiva teknologia ja organisaatio
6. Pätevyys, motivaatio ja laatu
7. Hyväksynnän hankkiminen ja markkinointi
8. Yhteistoiminta ja kumppanuus
9. Resurssien jälkivarmistus
10. Laillisuus, oikeudenmukaisuus.

Kriteerit yksittäisnäkökohtineen ja painotuksineen:

Kriteeri	Yksittäisnäkökohdat	Painotus
1. Esikuva ja strategia		
	Esikuva e-hallintoon	A
	Virtuaalikaupungintalon kokonaisstrategia	A
	e-hallinnon ja esikuvan liittäminen edelleen kaupungin ulkokuvaan ja strategiaan	B
	Päällikköasiat ("Chefsache")	AA
	Poliittinen tuki	AA
	Priotiteettien asettaminen ja pitkäaikaissuunnitelma virtuaalikaupungintalo-projektissa	A
2. Organisaatio, projekti ja muutosjohtaminen		AA
	Sitominen hallinnonuudistukseen	A
	Loppujärjestelyjen, liikeprosessianalyyysien ja -optimoinnin uudelleenjärjestely	A
	Uudelleenorganisoinnin jälleenrakennus	C
	Yhteistyön järjestäminen	B
	Evaluointi ja seurantakontrolli	C
3. Käyttö		
	Tiedotus	A
	Yhteydet	A
	Liiketoimi	A
	Integrointi	AA
	Osallistuminen	B
4. Hyöty ja kustannukset		
	Kansalaiset	AA
	Yritykset	AA
	Vieraat	A-C
	Politiikka	B
5. Tekniikan käytölle sopiva teknologia ja organisaatio		
	Työpaikkavarustus	B
	IT-verkko – laitteisto	A
	Verkottuneet ohjelmistoratkaisut	A
	Peruspalvelut ja infrastruktuuri	AA
	Elektroninen allekirjoitus	B
	Tekninen muoto	A
	Sisäänkäynti	A
	Standardit	A
	Varmuus	AA

6. Pätevyys, motivaatio ja laatu		
	Työntekijät	A
	Johtaminen	A
	Hallintojohto	B
	Käyttäjät	C
7. Hyväksynnän hankkiminen, markkinointi		
	Sisäiset yhteydet	A
	Ulkoiset yhteydet	A
8. Yhteistoiminta ja kumppanuus		
	Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa	A
	Yhteistyö yritysten kanssa	A
	Yhteistyö järjestöjen ja yksityisten kanssa	B
	Tiedon ja tutkimuksen vaihto	C
9. Resurssien varmistus		
	Talous	AA
	Henkilöstö	A
	Tieto	B
10. Laillisuus		
	Lailliset pätevyudet	AA
	Yhteenpääsy portaaliarjontaan	AA
	Portaalin toimittajarakenne	A
	Liittyminen yksityiseen know-how:n	A
	Huomioitu yleiset tarjousvaatimukset portaaliyrityksille	AA
	Tietopalvelun laillisuus	AA
	Yhteydenpitopalvelun laillisuus	AA
	Liiketoimintapalvelujen laillisuus	AA
	Oikeussovittelu	B

Jokaisen kymmenen kriteerin alussa on ikään kuin johdanto asiaan eli mitä asioita tämä kriteeri painottaa. Jokaisen yksittäisnäkökohdan yhteydessä esitetään pääsanat liittyen tähän ja tämän jälkeen tulevat rastiitettavat väittämät.

Esimerkiksi kriteeri 1. Esikuva ja strategia

Poliittinen tuki –kohdassa on ilmaistuna sanat

...kunta... raati... ja eduskuntaryhmä ...rooli ... moottori ... tiedotus ... promoottori...
sisäiset yhteydet ... ulkoiset yhteydet ...

- Raati ja valiokunnat ajavat aktiivisesti e-hallintoa ja vaativat, pyytävät aloitteita. Ne ovat joka suhteessa projektin promoottoreita.
- Raati ja valiokunnat hankkivat tietoa säännöllisesti ja ottavat selkoa säännöllisesti projektista ja projektin kulusta

- Raati päättää päämääristä ja toimenpiteistä.

Esimerkki kriteeristä 4. Hyöty ja kustannukset

Alkujohdatus kertoo tämän kriteerin liittyvän läheisesti viiteen päämääräasiaan

- kansalaisille, yrityksille ja vieraille korkeampaa palvelu- ja yrityslaatua ja samalla lisää asuinpaikka- ja elämänlaatua
- tehokkaampaa ja rationaalisempaa hallintoa liitettynä kustannussäästöihin ja korkeampiin tuloksiin
- enemmän läpinäkyvyyttä ja kansalaisosallistumista
- sisäisen tiedottamisen ja motivaation kohottamista
- selväpiirteinen asuinpaikan imago, jossa kuntaa voidaan esitellä modernina elinympäristönä.

Käyttäjänalyyseilla voidaan osoittaa kustannus-hyöty -suhde. Hyötyjä voi olla erilaisia, ajan ja rahan säästäminen, tyytyväisyys, kiihtyvyys, läpinäkyvyys, osallistuminen ja muitakin.

Kansalaiset

... käyttö/ kustannukset-hyöty -suhde ... mukavuus ... läpinäkyvyys ... tiedon saavutettavuus ... nuoriso ... naiset ... perheet ... seniorit ... muuttajat.

Tämän jälkeen tulee:

Huomioitavaa: Monessa käytössä ovat mahdollisia vain yksittäiset hyötynäkökohdat.

Tämän jälkeen tulevat rastitettavat tarkemmat kohdat.

Kriteeristöissä on julkaistuna esimerkki Musterstad:in kaupungin itsearvioinnista ja käsittelyportfolioista sekä tyhjä lomakkeet näitä kumpaakin varten.

Ohessa malli molemmista.

Yleiskatsaus: Itsearviointi

Kriteeri	Yksittäisnäkökohta	Painotus	Arviointi tällä hetkellä	Arviointi toivottu/haluttu
1. Esikuva ja strategia	* Esikuva e-hallintoon	A	→	↗
	* jne.	A	↗	
	*	B	↘	
	*	AA	→	
	*	AA		
2. jne.	*	A		
	*			
	*			
jne.	*			

Käytettävien merkkien selitykset:

Hallinnassa =	↗
Osittain hallinnassa =	→
Ei hallinnassa =	↘
Brisantti =	
Epäselvä=	?
Ei relevantti tai ei arvioitavissa =	0

Käsittelyportfolio täytettäväksi:

	Ei ajankohtaista kehittämistarvetta	Edelleen kehittämismisalueina	Vähäinen kehittämistarve	Välitön kehittämistarve
AA	*	*		
	*	*		
	*	*		
A	*			
B	*		Kehittämistarve	
	*			
	*			
C	*			
	edelleen hallinnassa	osittain hallinnassa	ei / tuskin hallinnassa	brisantti

Lähteet: www.mediakomm.net

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie: Erfolgsmodell kommunales e-government. Erfolgsfaktoren – Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist. MEDIA@Komm. Berlin, September 2002. ISBN 3-88118-332-9.

Interaktive Rathäuser in Deutschland. Eine Evaluation kommunaler Verwaltungsangebote im WorldWideWeb.

H. Kubicek, M. Hagen, S. Abdelhalem, H. Al-Rashed, C. Gildehaus, K. Hermansen, L. Neuke, J. Schaper, I. Schicktanz, T. Schilling, S. Schulz, S. Winkel
Bericht Nr. X/98

Universität Bremen Fachbereich Mathematik und Informatik. Bremen Juni 1998.
ISSN 0722-8996.

6 QWEB-SERTIFIOINTIMENETTELY

Verkko-osoite: <http://www.qwebmark.net>

6.1 Historia

Qweb-sertifiointi on saanut alkunsa Italiassa. Elektronisen kaupan ja verkossa tapahtuvien asioiden varmentamiseen syntyi tarve. Alkulähtökohtana oli ensiksi nimenomaan kaupan alan kuluttajien ja yrittäjien välisen asioinnin luottamuksen lisääminen. Tätä tarkoitusta varten tarvittiin lisäksi kolmannen puolueettoman osapuolen osallistuminen varmentamisen ja luottamuksen aikaansaamiseksi.

Italialaisten rinnalla saksalaiset olivat ottaneet mukaan elektronisen kaupan ja elektronisen asioinnin tarkasteluun ohjelmistojen testaamisen kansainvälisissä laboratorioissa ja käytettävyyden testaamisen.

Saksalaiset ja italialaiset olivat kehittäneet noin vuoden ajan Qweb-sertifiointiasiaa, jonka jälkeen he yhdistivät työnsä perustaen kansainvälisen IQNet-verkoston. IQNet-verkostoon kuuluvat eri maissa toimivat johtavat sertifiointielimet. IQNet on kansainvälinen verkosto, johon kuuluu jäseniä Euroopan eri maista ja maailmanlaajuisesti. Suomesta IQNet:n jäsen ja Qweb-sertifiointimenettelyn omaava taho on SFS-Sertifiointi Oy.

Italialaiset ja saksalaiset johtivat ensimmäistä IQNet-kurssia, joka pidettiin Italiassa toukokuussa 2002. Tämän ensimmäisen kurssin osallistujat olivat eurooppalaisia, noin kymmenestä eri maasta: mukana olivat muun muassa unkarilaiset, englantilaiset, itävaltalaiset, suomalaiset, saksalaiset ja italialaiset. Kurssin aikana julkistettiin Qweb-sertifiointimenettely lehdistölle. Tämän kurssin osallistujat ovat saaneet pätevyyden tentit suorittuaan toteuttaa Qweb-sertifiointia omassa maassaan ja oikeuden myöntää IQNet-verkoston jäsenenä paikallisesti hyväksytyyn Qweb-sertifiointimenettelyn tuloksena Qweb-merkin yrityksille.

6.2 Qweb-sertifiointimenettelyn määrittely

Qweb-sertifiointi -järjestelmä on IQNetin omistuksessa. Viralliset sertifiointielimet tekevät IQNetin kanssa sopimuksen, jotta voivat tarjota tätä palvelua. Suomessa virallinen sertifiointielin on SFS-Sertifiointi Oy. IQNetin jäsenet määrittelevät ja kehittävät Qweb-sertifiointimenettelyä jatkuvasti. Varsinainen dokumentaatio on syntynyt kesän 2002 aikana.

Qweb-sertifiointi on määritelty kahdella tavalla:

1. Toinen määrittely sisältää sertifiointimenettelyn eli miten sertifiointi tapahtuu ja mitkä ovat asiakkaan ja sertifiointielimen velvollisuudet.
2. Toinen määrittely sisältää vaatimukset, jotka liittyvät sertifioitavaan sivustoon ja yritykseen.

Qweb-sertifiointia voidaan soveltaa mihin tahansa verkossa siirrettävään tietoon, joka on henkilökohtaista tai yrityssalaisuuksia koskevaa.

6.3 Qweb-sertifiointimenettely -asiakirjan sisältö

Qweb-sertifiointimenenettely -määrittely vastaa standardia, vaikkei sitä nimitetä standardiksi. Qweb-sertifiointimenettely -asiakirjan sisältö on seuraava:

1. Tämän dokumentin tarkoitus
2. Yleiset edellytykset
3. Hakemus ja sertifioinnin alustava vaihe, asiakkaan auditoinnit
 - a. Palvelukysely ja sertifiointihakemus
 - b. Hakemuksen alustava vaihe – esiauditointi
 - c. Verkkosivujen tarkistus ja yrityksen auditointi yhden tähden tasolla
 - d. Lisätstit kahden ja kolmen tähden tasoille
1. Sertifiointiprosessi
2. Qweb-merkin myöntäminen
3. Sertifioidun asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
4. Qweb-merkin hallinnointi
5. Qweb-merkin peruuttaminen
6. Qweb-merkistä luopuminen
7. Muutokset Qweb-määrittelyssä ja sertifiointitasoissa
8. Ehdot ja hinnat
9. Qweb-merkin väärinkäyttö
10. Valitukset ja erimielisyydet

Liite 0 Määritelmät

Liite 1 Yhden tähden taso

Liite 2 Kahden tähden taso

Liite 3 Kolmen tähden taso

6.4 Qweb-sertifioinnin hakeminen ja merkin myöntäminen sekä voimassaolo

Kuka tahansa voi hakea arviointia SFS:lta. Muissa maissa hakemus tehdään paikalliselle IQNetin edustajalle. Italian ja Saksan jälkeen Suomi on kolmas maa, jossa on käytössä tällä hetkellä Qweb-sertifiointimenettely.

Arvioinnissa voidaan tehdä esiauditointi, johon kuuluu verkkosivujen tarkistus ja itse yrityksen auditointi. Verkkosivujen tarkistusta kutsutaan front office -arvioinniksi ja yrityksen auditointia back office -auditoinniksi. Käytännössä verkkosivujen tarkistus tehdään verkossa, verkon läpi ja yrityksen auditointi tehdään paikan päällä yrityskäynnin yhteydessä.

Qweb-sertifiointimenettelyssä on olemassa kolme tasoa, jotka näkyvät käytännössä ruudulla olevasta Qweb-merkistä ja siihen liittyvistä tähdistä. Yhden tähden taso on merkitty yhdellä tähdellä (*), kahden tähden taso kahdella tähdellä (**) ja kolmen tähden taso kolmella tähdellä (***). IQNet on asettanut tasot.

Qweb-merkki on voimassa aina vuoden sen myöntämisestä ja SFS tarkastaa organisaation verkkosivuja kolmen kuukauden välein.

Qweb-merkkiä on myönnetty Italiassa ja lisäksi 3.12.2002 Suomessa myönnettiin Suomen ensimmäinen Qweb-merkki.

6.5 Qweb-sertifiointimenettelyssä käytettävät kolme tasoa

Verkkokauppaa harjoittavan ja sähköistä asiointia soveltavan organisaation tulee täyttää Qweb-sertifiointimenettelyn mukaiset vaatimukset, jotka lyhyesti ovat seuraavan sisältöiset:

Yhden tähden * taso sisältää:

- yrityksen tunnistamisen, jolla tarkoitetaan, miten asiakas tunnistaa kauppa tai palvelua tarjoavan taustaorganisaation
- yksityisyyden suojaamisen eli suojataan henkilökohtaisia tietoja ja liikesalaisuuksia
- IT-turvallisuudessa tarkastellaan teknisiä asioita ja verkkosivujen turvallisuuteen liittyviä asioita
- laatuaspekti sisältää organisaation kyvyn hallinnoida, järjestää ja parantaa sekä kehittää verkkopalveluja

6.6 *Verkkokauppaa harjoittavan yrityksen tulee yhden tähden (*) tasolla täyttää seuraavia vaatimuksia:*

6.6.1 Yrityksen tunnistamiseen, tuotetietoihin ja ostotapahtumaan liittyvät vaatimukset

Organisaation tunnistamiseen liittyvien tietojen tulee olla selviä, jotta asiakas tietää, minkä organisaation tai tämän taustaorganisaation kanssa on tekemisissä.

Tuotteista ja palveluista tulee olla täydelliset ja tarkat tiedot selkeästi ja helposti löydettävissä muodossa verkkosivuilla. Qweb-sertifiointimenettely asettaa vaatimuksia sille, että täydelliset ja tarkat tiedot tarkoittavat riittävää informaatiota, jonka avulla asiakas ymmärtää tarjottujen tuotteiden ja palvelujen luonteen sekä myynti- ja jakeluehdot. Tilaustapahtuman tulee olla selkeästi tunnistettavissa tilaukseksi. E-kaupan tai e-liiketoiminnan tulee olla muun muassa tarjoamatta linkkejä harhaanjohtaville, vilpillisille tai laittomille sivuille. Qweb-sertifiointimenettelyssä on erityisiä vaatimuksia silloin, kun kaupan tai e-liiketoiminnan kohteena ovat lapset.

6.6.2 Yksityisyyteen liittyvät vaatimukset

Yksityisyyttä koskevat tiedot tulee menettelyn mukaan sijoittaa verkkosivuille viittamaan voimassaoleviin käyttökelpoisiin lakeihin. Yksityisyyteen liittyvät tiedot ovat henkilökohtaisia tietoja ja niiden luottamuksellisuuteen liittyvien asioiden suojaamista. Verkkopalveluja tarjoavan organisaation tulee kertoa muun muassa, mitä henkilötietoja kerätään, mihin tarkoitukseen, kertoa mahdollisuus tarkistaa, korjata ja päivittää itseä koskevia tietoja ja kertoa tietoturvasuojamekanismit, joita käytetään suojaamaan henkilökohtaisten tietojen ja tapahtumien koskemattomuus ja luottamuksellisuus. Tietojen saaminen, käyttäminen ja säilyttäminen tulee kertoa asiakkaille. Vaatimuksissa on myös kohta, että palvelun toteuttamiseksi tulee kerätä mahdollisimman vähän tietoja.

6.6.3 IT-turvallisuus

Qweb-sertifiointimenettelyn mukaisesti tietoturvasuojan arviointi tehdään asiakkaan näkökulmasta. Asiakirjakatselmuksessa kiinnitetään huomio tietoturvasuojan, kun web-sivujen arvioinnissa keskitytään maksumekanismien turvallisuuteen. Vaatimuksina on muun muassa menettelyt yksityisyyden, alkuperäisyyden ja luottamukselli-

suuden varmistamiseksi. Tietoturvan hallintaan on määritettävä ja otettava käyttöön mittarit. Riskien arviointimenettely ja kriteerit tiedon suojaamiseksi (fyysinen turvallisuus, looginen turvallisuus, verkkoturvallisuus, paperidokumenttien käsittely jne.).

6.6.4 Laatu-/Liiketoimintaprosessit

Liiketoimintaprosessit tulee esittää kontrollin ja yleisten säännösten noudattamisen seuraamiseksi. Verkkopalveluja tarjoavan toimittajan tulee seurata toimintojaan suhteessa asiakkaiden odotuksiin ja korjata toimenpiteitä. Valitusten tekemisen mahdollisuudet, niiden vastaanottaminen, käsittely ja tallentamisen menettelyt tulee ilmaista verkkosivuilla.

IQNet-verkosto ylläpitää Qweb-tasojen menettelyä. Vaatimukseen voi lisätä asioita, mutta tämänhetkisistä vaatimuksista ei voida poistaa mitään.

Kahden tähden ** taso edellyttää yhden tähden tason vaatimusten lisäksi testausta ISO 12119 Toimivuus standardin mukaisesti ja tietoturvallisuusmenettelyjen tarkistamista standardin BS 7799 mukaisesti sekä laatujärjestelmien mukaista menettelyjen tarkistamista prosessiarvioinnissa standardin ISO 9001 mukaisesti.

Kolmen tähden *** tason toteutuminen edellyttää kahden ensimmäisen tason toteutumisen jälkeen täydellistä ohjelmistotestausta standardien ISO 12119 Toimivuus ja ISO 9241-10/-11 Käytettävyys mukaisesti. Tietoturvallisuudesta tulee olla BS 7799 standardin mukainen sertifikaatti sekä laatu-/toimintaprosessien osalta oltava standardin ISO 9001 mukainen sertifikaatti.

6.7 Qweb-sertifiointimenettelyn koulutus

Suomessa SFS voi järjestää sertifiointielimen valvonnassa olevaa koulutusta. SFS järjestää sisäistä koulutusta omalle henkilöstölleen ja ulkopuolisille sopimusarvioijille.

SFS järjestää koulutusta myös ulkopuolisille verkkopalveluja tuottaville IT-yrityksille. Tähän koulutukseen voi tulla mukaan lisäksi yrityksiä, jotka haluavat rakentaa IT-yrityksen kanssa verkkosivuja eli yrityksiä, jotka hallinnoivat ja toteuttavat verkkopalveluja.

Yleisissä seminaareissa jaetaan yleistietoutta Qweb-sertifiointimenettelystä.

6.8 Qweb-sertifiointimenettelyn -aineisto

Qweb-sertifiointimenettely löytyy osoitteesta www.qwebmark.net. Aineistoa on tois-
laiseksi saatavissa pääasiassa italiankielisenä ja saksankielisenä.

Vaikka Qweb-sertifiointimenettely on laadittu elektronisen kaupan ja e-liiketoiminnan
lähtökohdista, niin taustaorganisaatioiden mukaan menettely sopii myös julkisen hal-
linnon organisaatioille.

Lähteet: haastattelu 5.11.2002 pääarvioija Seppo Salo, SFS-sertifiointi Oy
www.qwebmark.net

7 ALANKOMAIDEN JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN LAATUKRITEERIT

Verkko-osoite: <http://www.advies.overheid.nl>

7.1 Jatkuva arviointi ja vuosittainen arviointi

Advies Overheid.nl¹ tutkii ja arvioi julkisen sektorin verkkopalveluja sisällön ja laadun osalta. Advies Overheid.nl vastaa vuosittaisesta tutkimuksesta ”Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointi”. Lisäksi Advies Overheid.nl organisoii jatkuvaa arviointia kuntien, läänien ja ministeriöiden Internet-sivuilla. Tämä arviointi tapahtuu online: interaktiivisen kaavakkeen avulla voidaan päivittäin lähettää muutoksia ja päivityksiä tämän arvioinnin suorittajan toimitukseen. Jatkuva arviointi järjestetään yhdessä organisaatioiden oman verkkopalveluhenkilöstön kanssa.

Tutkimus ”Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointi” on suoritettu lokakuussa 2001. Tässä tutkimuksessa esitellään julkisen sektorin eri kategorioiden arvoasteikko kokonaisuudessaan.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty laajaa kysymyslistaa. Se käsittää suljettuja kysymyksiä kyllä/ei -vastauksin ja hyvä/keskinkertainen/huono -vastausmahdollisuuksia. Tutkimuksessa on eroteltu 17 julkista sektoria mukaanlukien kategoria ”muut”. Suurin osa kysymyksistä on samoja jokaiselle julkisen sektorin Internet-sivulle, nimittäin kysymykset, jotka koskevat käyttäjävälisyyttä. Useimmat kysymykset, jotka koskevat informaatiota ja palveluja, ovat eri aloilla erilaisia.

Verkkopalvelujen laatua on arvioitu neljän kriteerin mukaan: käyttäjävälisyys, (hallinnollinen) informaatio, palvelut ja kansalaisosallistuminen.

¹ Advies Overheid.nl on ICTUssa toimiva yksikkö (Information and Communication Technology Unit). ICTUun on koottu kaikki Alankomaiden ministeriöiden e-hallintoa koskevat hankkeet.

7.2 Käyttäjäystävällisyys

Käyttäjäystävälliset Internet-sivut ovat hyvin saatavissa. Tämä tarkoittaa, että käyttäjä löytää helposti tiensä sivuilla. Sivut on loogisesti rakennettu ja niissä on selkeä navigointi. Käyttäjäystävälliset Internet-sivut kiinnittävät huomiota siihen, että tekstit sivuilla luetaan pikaisesti. Tekstit sivuilla ovat täten lyhyitä ja ytimekkäitä eivätkä sisällä viranomaisten kielenkäyttöä. Lisäksi on tärkeää tekstin tekninen ymmärrettävyys. Myös (näkö)vammaisilla tulee olla pääsy digitaaliseen julkiseen sektoriin. Käyttäjäystävällinen Internet-sivusto tarjoaa erilaisia etsimistapoja, esimerkiksi hakulaitteen ja sivukartan avulla. Käyttäjäystävällisellä Internet-sivustolla ei ole vastuuvapauslauseketta (disclaimer), johon kaikki vastuu sivun sisällöstä voidaan vierittää, eikä sellaisella sivulla ole paljon kaupallisia mainoksia.

7.3 (Hallinnollinen) informaatio

Informaation tuottamisessa on kyse toisaalta uutisista ja ajankohtaisista asioista ja toisaalta pääsystä demokraattiseen perusinformaatioon. Uutiset ja ajankohtaiset asiat koskevat esimerkiksi lehdistötiedotuksia, avoimia työpaikkoja ja uutislähetyksiä. Tämän informaation ajankohtaisuus on olennaista. Demokraattinen perusinformaatio koskee hallinnollista informaatiota asioiden kohdalla kuten tavoitteet, viranhoito ja organisaation tehtävät; myös esimerkiksi kaupunginvaltuuston kokousten asialistat, pöytäkirjat ja päätökset. Myös eduskunnan asiakirjat, lait ja säädökset kuuluvat demokraattiseen perusinformaatioon, johon kaikilla kansalaisilla on oikeus.

7.4 Palvelujen tarjonta

Julkinen sektori on vastuussa suuresta määrästä palveluita ja tuotteita. Millä tavalla se tekee tuotteensa ja palvelunsa Internetin kautta saavutettaviksi? Ja kuinka aktiivisesti tämä tapahtuu molempien tahojen kannalta? Voidaanko esimerkiksi kaavakkeita ladata? Voidaanko ne myös lähettää takaisin viranomaiselle Internetin kautta?

7.5 Osallistuminen

Sisältääkö Internet-sivu mahdollisuuden keskustella tai osallistua keskusteluun yhden tai useamman paikallisen tai valtakunnallisen hallinnollisen asian osalta. Tarjoavatko viranhaltijat mahdollisuuden ottaa yhteyttä päättäjiin esimerkiksi keskustelufoorumien muodossa tai online -keskusteluna (chat)?

Seuraavassa esitetään kysymykset, joita on vuonna 2001 käytetty tutkimuksessa. Jotkut kysymykset ovat yleisiä kaikille julkisen sektorin Internet-sivuille. Suluissa on se pistemäärä, minkä voi saada ko. kysymyksen kohdalla. Saavutettu pistemäärä Internet-sivua kohti suhteutettuna mahdolliseen maksimipistemäärään tuottaa lopputilanteen.

Kaikille julkisen sektorin aloille yhteiset kysymykset: (suluissa pisteytys)

A käyttäjäystävällisyys

Navigointi (sis. etsittävyys ja löydettävyys)

Millä tavalla nettisivuilla voidaan etsiä informaatiota?

- yleinen hakukone (10)
- hienosäätoinen hakukone (5)
- hakusanalista (5)
- sivukartta (5)

Onko menu koko ajan näkyvässä? (10)

Onko navigointi mahdollista sivuilla, jotka ovat pidempiä kuin kaksi näyttöpäätettä?(10)

Onko olemassa lista useasti esitetyistä kysymyksistä (FAQ)? (5)

Kielenkäyttö

Onko englanninkielinen nappi/lippu? (5)

Onko sivuilla oleva teksti laadittu tai toimitettu kuten ”Internet -teksti”? (10)

Tekninen saavutettavuus

Flash-animaatiot (ja vastaavat): haittaavatko ne käyttöä? (-10)

Ovatko sivut saavutettavissa vanhemmilla selaimilla (Nescape versio 4.0 ja IE 4.0)? (5)

Ovatko sivut tarvittavassa mitassa sopivia näkövammaisille?

- hyvin (20)
- kohtalaisesti (5)
- välttävästi (0)
- huonosti (-5)

Yleistä

Onko sivuilla tarjolla selvitys- tai ohjetoiminto (tai joku vastaava)? (5)

Tarjotaanko sivuilla erityisiä toiminnallisia palveluja (esim. kartta)? (5)

Onko sivuilla kaupallisia mainoksia, jotka eivät selvästi eroa viranomaisten esittämästä informaatiosta? (-10)

Onko sivuilla esitelty sisällöllinen vastuu (esim. ”vastuuvapauslauseke” tai ”enemmän tästä sivusta”)? (5)

Jos on, niin voidaanko sivun sisällön osalta vastuu siirtää mainitulle vastuutaholle?
(-5)

B (hallinnollinen) informaatio

Muu informaatio

Onko sivuilla uutisosasto? (20)

Julkaiseeko organisaatio omat avoimet työpaikat sivuilla? (10)

Ajankohtaisuus

Koska oli sivun viimeisin ”päivitys”?

< 3 päivää sitten (20)

4–7 päivää sitten (10)

8–14 päivää sitten (0)

enemmän kuin 14 päivää sitten (-10)

enemmän kuin kuukausi sitten (-20)

Osallistuminen

Mitä seuraavista interaktiivisista palvelumahdollisuuksista tämä sivu tarjoaa?

- yleinen e-mail (10)
- valtuutettujen ja/tai johtokunnan jäsenten sähköpostiosoitteet? (10)
- sähköpostilista, uutisviestejä (5)
- valitus- tai ehdotuskaavake (10)
- mahdollista anoa esitteet/kaavakkeet e-mailin/kaavakkeen avulla online (10)

Palaute

Reagoidaanko missään määrin kysymykseen: ”Voiko organisaatio jakaa tietoa tai kuinka organisaatio toimii euron astuessa voimaan?”

- kahden päivän sisällä (20)
- viikon sisällä (10)

Reagoidaanko sisällöllisesti samaan kysymykseen

- kahden päivän sisällä (20)
- viikon aikana (15)
- kahden viikon kuluessa (10)

C osallistuminen (aiheet kunnille, lääneille, ministeriöille ja valtiopäiville)

Onko sivuilla mahdollista aktiivisesti keskustella yhdestä tai useammasta paikallisesti tai valtakunnallisesti tärkeästä hallinnollisesta asiasta? (15)

Organisoidaanko Internet-sivun kautta toistuvia teemakohtaisia keskusteluja (chats) online kansalaisten ja päättäjien välillä? (10)

Sisältääkö Internet-sivu jonkinlaista mielipidetutkimusta jostain erityisestä ajankoh-
taisesta kysymyksestä? (10)

Onko suunnitteilla joku toisenlainen interaktiivinen työkalu? (10)

Erityisesti kunnille tarkoitetut kysymykset

B (HALLINNOLLINEN) INFORMAATIO

Demokraattinen perusinformaatio

Kunnanvaltuustoa koskeva informaatio

Ovatko kunnanvaltuuston jäsenten ja muiden hallinnollisten elimien jäsenten nimet
ja tiedot annettu julki (10)

Ovatko tulevien kunnanvaltuuston ja muiden elimien istuntojen esityslistat nähtävissä? (10)

Ovatko kunnanvaltuuston kokousten päätökset nähtävissä? (10) (< kuin 1 kuukausi)

Toistavatko sivut systemaattisesti informaatiota kunnanvaltuustosta (arkisto puoleen
vuoteen saakka) (15)

Säädökset

Toistavatko sivut kunnallisia säädöksiä (10)

Toistavatko sivut vähintään 10 säädöstä kuten ne ovat julkaistu kunnan lehdessä?
(5)

Muu demokraattinen perusinformaatio

Onko sivuilla nähtävissä ainakin yksi ajankohtainen laajennussuunnitelma? (5)

Näyttävätkö sivut ajankohtaisia lupia turvallisuuden, meluhaittojen, ympäristön ja
vastaavien asioiden tiimoilta? (5)

Palvelut

Informaatiota antavat palvelut

Onko nettisivuilla seuraavista teemoista informaatiota:

Kansalaisasiat (5)

Verot (5)

Rakentaminen ja asuminen (5)

Valitukset ja kysymykset (5)

Taide ja kulttuuri (5)

Urheilu ja vapaa-aika (5)

Huolto (laajasti koko skaala lapsista vanhuksiin) ja hyvinvointi (5)

Ympäristö ja jätehuolto (5)

Koulut ja opinnot (5)
Liikenne ja yksityisautoilu/julkinen liikenne (5)
Luvat ja apurahat (5)
Työ ja toimeentulo (5)

Tuoteluettelo

Onko käytössä tuoteluettelo?

Jos on, niin sisältääkö luettelo vähintään 150 tuotetta?(10)

Jos on, niin tarjotaanko vähintään 50:n tuotteen kohdalla, mahdollisuus pyytää loma-ke tai tutustua siihen. Onko mahdollista, että käyttäjät voivat lähettää sen takaisin täytettynä ja painettuna? (10)

Muita verkkopalveluja:

Rakennuslupa (3)
Passin ja henkilöllisyystodistuksen anominen (4)
Ajokortin anominen (5)
Todistus väestörekisteristä (5)
Henkilökohtainen vuokratuki (5)
Osoitteenmuutos (5)

7.6 Kuka arvioinnin suorittaa

Advies.Overheid.nl edistää Internet-sivujen kehittämistä yli 1300 julkisen sektorin organisaatiossa. Se tukee workshoppien, esitelmien, työkalujen ja neuvonnan avulla kuntia, läänejä ja muita julkisen sektorin organisaatioita nettipalvelujen kehittämisessä.

Advies.Overheid.nl johtaa myös Webwijzer Award -ohjelman (kilpailun) sihteeristöä ja on organisaatio www.overheid.nl:n takana.

Advies.Overheid.nl kuuluu kolmentoista ohjelmayksikön ryhmään osa-alueenaan ICT ja julkinen sektori. Nämä yksiköt työskentelevät yhdessä viranomaisten tarjoamien elektronisten palvelujen parissa. Yhdessä tämä ryhmä muodostaa ICTU-nimisen yhdistyksen.

Lokakuussa 2001 neljä riippumatonta Internet-tutkijaa tutki 996 julkisen sektorin Internet-sivua kysymyslistojen avulla. Kaikki nämä Internet-sivut ovat tavoitettavissa Internet-sivun www.Advies.Overheid.nl:n kautta. Tulokset antavan kuvan lokakuun 2001 tilanteesta. Paitsi numeerisia mittaustuloksia antoi Internet-sivuilla käynti myös kuvan niiden laadusta, mikä on oleellisen tärkeää, jotta julkisen sektorin Internet-sivuista vuonna 2001 saataisiin tasapainoinen kuva.

Tutkimukseen on otettu mukaan monia Internet-sivuja, jotka ovat käytössä lyhyen aikaa. Myöskään kunnallisten sektorien nettisivuja ei otettu tutkimukseen.

Lokakuussa 2001 lähetettiin kaikkiin 996 sähköpostiosoitteeseen informaatiopyyntö sähköpostin avulla (kaikki Internet-sivut kuuluivat tutkimukseen ”Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointi”). Kaikille viranomaisille esitettiin kysymys siitä, miten organisaatio on valmistautunut tilanteeseen, jossa guldeni vaihtuu euroksi. Kysymyksen esitti fiktiivinen opiskelija, joka selosti tarvitsevansa informaatiota tutkielmaansa varten.

Tutkimustuloksia arvioitiin kahdella tavalla. Ensiksi katsottiin, reagoitiinko sähköviestiin millään tavalla (enintään viikon sisällä sähköpostin lähettämisestä). Toiseksi selvitetiin, saatiinko myös sisällöllinen vastaus (enintään kahden viikon sisällä sähköpostin lähettämisestä). Mikäli vastaus kesti kauemmin kuin kaksi viikkoa, luettiin se ryhmään: ei vastausta.

7.7 Arvioinnin kehittyneisyys ja kauanko ollut käytössä

Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointia on suoritettu vuosittain vuodesta 1999 lähtien. Toimeksiantaja ohjelmatoimisto Advies.Overheid.nl antoi vuonna 1999 ja vuonna 2000 suorittamisen Bureau New Media Cosulting ja NEI -nimisille toimistoille. Vuonna 2001 otti Advies.Overheid.nl tutkimuksen organisaation omiin käsiinsä. Tällä hetkellä arvioinnissa on mukana noin 1200 julkisen sektorin Internet-sivua mukaanlukien projekti- ja teemasivut.

7.8 Miten mahdolliset laatukilpailut on järjestetty

Vuonna 1998 perusti ministeri van Boxtel (vastuualue: suuret kaupungit ja integraatiopolitiikka) Webwijzer Award -ohjelman rohkaisemaan Internet-sivujen parantamista julkisella sektorilla. Palkinnon myöntää riippumaton tuomarineuvosto.

Kahtena ensimmäisenä vuotena myönnettiin palkinto kuukausittain. Kuukausipalkintojen voittajista valittiin sitten vuoden voittaja. Kahdentoista kuukausipalkinnon ja yhden vuosittaisen palkinnon sijasta on nyt kolme palkintoa:

- Webwijzer Award ”Paras Internet-sivu (joka suhteessa)”
- Webwijzer Award ”Uudistava Internet-sivu”
- Webwijzer Award ”Paras uusi Internet-sivu”.

Lisäksi vuonna 2002 on "Paras Internet-sivu" -sarjassa ensimmäistä kertaa palkintona 20 000 euroa, joka tulee käyttää voittaneen Internet-sivun edelleen kehittämiseen. Kaksi muuta palkintoa ovat ainoastaan kunniapalkintoja.

30.11.2003 julkaistaan Advies.Overheid.nl:n organisoimassa konferenssissa vuoden 2002 Webwijzer Award-palkinto. Riippumattoman ammattijuryyn palkinnon lisäksi jaetaan tänä vuonna ensimmäistä kertaa yleisöpalkinto parhaalle julkisen sektorin Internet-sivulle.

Webwijzer Award 2001 ja Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointitutkimus vuonna 2001 kietoutuvat vahvasti toisiinsa. Tutkimuksen perusteella on koottu lista "parhaista Internet-sivuista" ja "parhaista uusista Internet-sivuista". "Parhaita Internet-sivuja" oli 15 ja "Parhaita uusia Internet-sivuja" oli 10. Lista "Uudistavista Internet-sivuista" saatiin määritettyä Advies.Overheid.nl:n sivuilla kävijöiden avulla. He saattoivat tehdä kuukauden aikana asiasta esityksiä Internet-sivun kautta. Myös ohjelmatoimisto Advies.Overheid.nl suositteli joitakin Internet-sivuja tätä palkintoa varten. Joulukuussa 2001 valitsi tuomarineuvosto nimitetyistä Internet-sivuista lopulliset voittajat.

7.9 Tilanne marraskuussa 2002

Tutkimus "Julkisen sektorin verkkopalvelujen laadun arviointi 2002" on suoritettu menneinä kuukausina: 1200 julkisen sektorin Internet-sivua on tutkittu laajan tarkistuslistan avulla. Jokaiseen Internet-sivuun on käytetty aikaa noin tunti. Tulokset on julkaistu 30.1.2003 Webwijzer Award-konferenssissa. Tänä vuonna mitataan eri asioita kuin viime vuonna. Eri tahoilla on tavoitteita nostettu korkeammalle. Internet-sivu advies.overheid.nl täydentyy kokonaan uusilla tutkimustiedoilla.

8 VERKKOPALVELUT KUNNAN PALVELUISSA

8.1 Verkkopalvelut kunnan viranomaisten näkökulmasta

Sähköisellä asioinnilla tai verkkoasioinnilla tarkoitetaan perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa julkisten palveluiden tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liittyvää vuorovaikutusta, joka perustuu tietoverkkojen hyödyntämiseen. Julkiset verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille ja toisille hallinnon yksiköille tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. (Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhanalla 2001, 6.)

Lipposen II hallituksen hallitusohjelman (1999) mukaan julkisen sektorin toimintaprosesseja, sähköistä asiointia ja päätöksenteon avoimuutta on kehitettävä tieto- ja viestintätekniikan tarjoamista mahdollisuuksista käsin ja kansalaisten ja alueiden syrjäytymistä ehkäistään tuomalla tietoyhteiskunnan palvelut tasapuolisesti kaikkien ulottuville. Hallitusohjelman tavoitteet ovat yksi monista julkilausumista, joita julkisella sektorilla on tehty sähköisten palveluiden kehittämisen puolesta. Euroopan unionin eEurope-toimintaohjelma on ehkä suurin ja kunnianhimoisin uuteen teknologiaan nojaavista tietoyhteiskuntahankkeista, jota myös Suomessa yritetään julkisella sektorilla toteuttaa. eEurope-ohjelmassa merkittävimpinä kehityskohteina ovat Internet ja sen kautta tarjottavat sähköiset palvelut. Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimuksen (2001, 17) mukaan kansalaisista julkishallinnon palvelujen verkkoon viemistä piti erittäin tärkeänä 26 prosenttia ja melko tärkeänä 38 prosenttia vastaajista. Tärkeimpänä julkishallinnon palvelujen kehittämiskohteena oli 47 prosentin mukaan kuitenkin edelleen perinteiset palvelupisteet, kun 19 prosenttia piti tärkeimpänä Internet-palveluita.

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelman (Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituohannella 2001, 12) mukaan sähköisten palveluiden kehittämisen tarve on ilmeinen. Väestön ikärakenne muuttuu lähivuosina voimakkaasti, mikä aiheuttaa muutostarpeita julkisten palvelujen painopisteisiin. Perinteisten fyysisten palveluiden kysyntä ei vähene, jolloin näiden usein työvaltaisten palvelujen laadun ylläpitäminen luo paineita palvelutuotannon voimavarojen kasvattamiseen. Toisaalta haja-asutusalueilla palveluverkon ylläpitäminen huoltosuhteen heikentyessä käy yhä raskaammaksi. Samoin julkisen hallinnon henkilöstöresurssit ovat tiukoilla eläköitymisen seurauksena, jolloin kilpailu henkilökunnasta kiristyy ja julkiset palvelut on hoidettava pienemmällä määrällä työntekijöitä.

Viiden A:n periaate

Lähtökohdan verkkopalveluiden suunnittelulle ja toteutukselle kunnissa muodostaa PROMISE-projektissa (2002) luotu viiden A:n periaate (ks. myös Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa):

- **Saatavuus (availability)**

Verkkopalvelujen laaja saatavuus luo edellytyksiä tasa-arvoiselle tietoyhteiskunnalle. Tämä tarkoittaa, että palveluja tarvitsevilla käyttäjillä on mahdollisuus päästä niiden luokse. Tämä on myös tärkeä alueelliseen tasa-arvoon liittyvä näkökulma. Lähtökohdiana on mahdollisimman pitkälle varmistaa käyttäjien pääsy niihin välineisiin ja yhteyksiin, jotka he kokevat tarpeellisiksi, samoin kuin kannustaa virastoja palvelutuottajina hyödyllisten ja käyttäjien toivomien palvelujen tarjoamiseen.

- **Esteettömyys (accessibility)**

Tällä tarkoitetaan verkkopalvelun fyysistä, kognitiivista ja sosiaalista esteettömyyttä. Ilman täyttä esteettömyyttä joukko potentiaalisia käyttäjiä jää tietoyhteiskunnan tarjoamien mahdollisuuksien ulkopuolelle.

- **Kohtuuhintaisuus (affordability)**

Keskeistä on varmistaa, etteivät taloudelliset mahdollisuudet ratkaisevasti rajoita sellaisten henkilöiden tai ryhmien verkkopalvelujen käyttöä, jotka ehkä kaikkein eniten voisivat hyötyä uusista teknologian mahdollisuuksista. Erittäin tärkeitä on kohtuuhintaisten ja laadullisesti korkeatasoisten päätelaitteiden ja palvelujen saatavuus. Julkiselle hallinnolle on kuitenkin vaikeaa, ellei jopa mahdotonta, säädellä teknologia-tuotteiden hintaa. Eräänä mahdollisuutena onkin antaa taloudellista tukea erityisryhmien laitehankintoihin.

- **Tietoisuus palvelun olemassaolosta (awareness)**

Tällä tarkoitetaan käyttäjien tietoisuutta palvelun hyödyistä ja sen olemassaolosta verkossa. Julkisten verkkopalveluiden rakentamisessa tulee korostetusti esiin hyvä tiedotus samoin kuin oppimisen tärkeys. Elinikäinen oppiminen, tietojen ja taitojen hankinta informaatioteknologian mahdollisuuksista vaatii opiskelumahdollisuuksien järjestämistä, opetus- ja välineresursseja sekä opiskelumotivaatiota. Tietoa tarvitsevat kaik-

ki: vammaiset ja ikääntyvät henkilöt, heidän omaisensa ja järjestönsä, palvelujen tuottajat, ammattihenkilöstö, teollisuus, koulu- ja tutkimuslaitokset ja työnantajat.

- **Soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen (appropriateness)**

Verkkopalvelun sopivuutta arvioitaessa käyttäjien oma vuorovaikutuksellinen asian-tuntijapanos on keskeinen. Tämä koskee sekä suunnittelua että toteuttamista. Ta-voitteena on kehittää laadukkaiden palveluiden tai tuotteiden sisältöä siten, että pal-velusta saatava konkreettinen hyöty on käyttäjälle suurempi kuin niin sanottujen pe-rinteisten palveluiden. Tämä edellyttää uudenlaista käyttäjäystävällisyyttä sekä tar-peiden ja tilanteiden tunnistusta sekä erityisesti uusien sosiaalisten syrjäytymisriski-en ennakoitua ja ehkäisyä.

Kunnallisten sähköisten palveluiden kehittämiselle on aina oltava jokin perusteltu syy. Sähköisistä palveluista on saatava lisäarvoa joko käyttäjälle tai tarjoajalle. Taavila (2000, 63–64) on listannut verkkopalveluiden mahdolliset hyödyt kuntalaisten ja kun-nan kannalta. Kuntalaisten kannalta verkkopalvelut parantavat kunnallisia palveluita, koska ne eivät ole riippuvaisia aukioloajoista, eivät ole paikkasidonnaisia, ne ovat vaivattomia, säästävät aikaa ja matkakuluja ja helpottavat vuorovaikutusta kuntalais-ten ja kunnan hallinnon välillä. Vuorovaikutus helpottuu, koska kynnyksen yhteydenot-toon viranomaisten suuntaan madaltuu, kun sen voi tehdä tietoverkkoja pitkin. Vuo-rovaikutteisuuden helpottuminen on tärkeää myös siksi, että kuntalaiset saataisiin näin mahdollisesti kiinnostumaan enemmän kotikuntansa asioista.

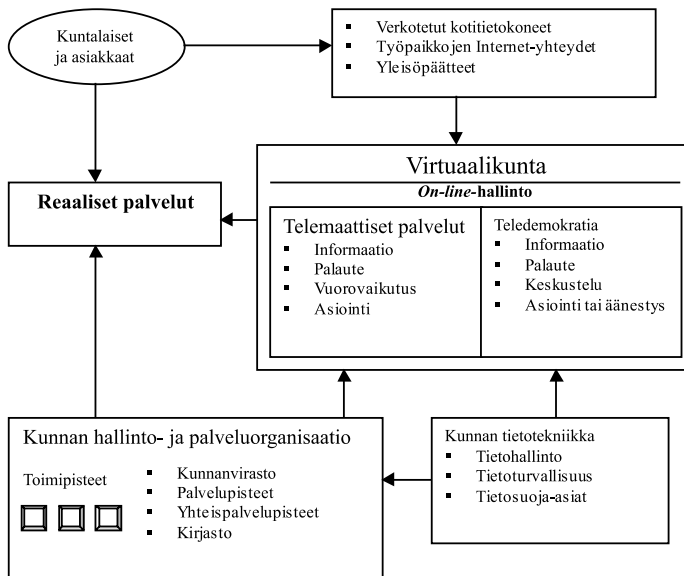
Pohdittaessa sähköisten palveluiden etuja kunnille pitää muistaa, että suurimmat hyödyt saadaan pitkällä aikavälillä. Lyhyellä aikavälillä siirryttäessä sähköiseen pal-veluntarjontaan kunnalle koituu lisää kustannuksia, joiden takaisin saamiseksi voi kulua useitakin vuosia. Näin ollen kunnat ovat olleet haluttomia panostamaan epä-varmoin ratkaisuihin. Taavilan (2000, 64–70) mukaan siirryttäessä sähköiseen pal-veluntuotantoon kuntien saamia hyötyjä ovat kustannussäästöt, rutiinien helpottumi-nen, palvelutuotannon ja -jakelun tehostuminen, henkilöstön tarpeen väheneminen, asiakirjahallinnon parantaminen, tietojen keruun ja antamisen tehostuminen, hyvän hallintokulttuurin luominen, mahdollisuus kehittää uudentyyppisiä palveluita sekä kunnan imagon parantaminen.

Puolustettaessa sähköistä palvelutuotantoa verrattuna perinteiseen palvelutuotan-toon vedotaan luonnollisesti uuden teknologian ja käytäntöjen tuomiin hyötyihin. Ta-loudelliset hyödyt koko kunnan ja kuntalaisten kannalta tulevat yleensä ensimmäisi-nä mieleen. Säästöjä kertyy nimenomaan matkustamisen tarpeen vähentyessä ja siirrettäessä asiakirjat ja muut tiedot sähköisesti. Samoin säästöjä tulee, kun rutiini-luonteiset työt voidaan tehdä mahdollisimman paljon automaattisesti koneiden avul-la, jolloin vapautuvaa työvoimaa voidaan siirtää muihin tehtäviin. Kunnan kannalta tuottavuutta voidaan parantaa lisäksi siirtämällä osa palveluiden tuotannosta kunta-laisten itsensä hoidettavaksi. Itsepalveluperiaate onkin hyvin voimakas sähköisissä palveluissa.

Taloudellisten hyötyjen lisäksi sähköisiä palveluita voidaan puolustaa palveluiden ja palveluprosessien laadun paranemisella. Palveluprosessien läpinäkyvyys ja kansalaisten mahdollisuus valvoa julkista hallintoa nähdään sähköisen palvelutuotannon hyvinä puolina. Palveluprosessien avaaminen kansalaisille voi mahdollisesti lisätä kansalaisten kiinnostusta siihen, miten heidän verorahojaan käytetään, jolloin he voivat paremmin ottaa kantaa julkisen hallinnon toimiin ja itse osallistua palvelujen tuotannon parantamiseen.

Palvelutuotannon uudistamisessa nähdään myös tilaisuus hallintokulttuurin uudistamiseen parempaan, kansalaisystävällisempään suuntaan. Kansalaisten palvelu tehostuu, kun julkisessa hallinnossa voidaan tehdä päätöksiä alemmalla organisaatio- tasolla tarvittavien tietojen löytyessä sähköisistä tietokannoista. Parhaimmillaan julkisen hallinnon palvelukyky on entistä parempaa ja palvelu on lähempänä kansalaista, lisäksi kuntalaiset voivat itse vaikuttaa palveluiden nopeuteen sähköisten itsepalveluiden muodossa (Taavila 2000, 68). On kuitenkin vaikeaa erottaa, mitkä ovat syitä ja mitkä seurauksia puhuttaessa uudesta teknologiasta ja uudesta palvelukulttuurista julkisessa hallinnossa.

Kunnallishallinnossa on tapahtunut viime vuosituhannen viimeisellä vuosikymmenellä siirtymää perinteisistä, sisäisiin prosesseihin suunnatuista atk-ratkaisuista uusiin tietoverkkopohjaisiin toimintakäytäntöihin. Kunnissa edetään kohti Internet-aikakaudelle ominaista on-line-hallintoa, jossa suuri osa palveluista on asiakkaiden saatavilla joustavasti tietoverkoissa (kuvio 1). (Anttiroiko 2000, 158–159.)



KUVIO 1. Kunnan palveluiden jakelujärjestelmä tietoverkkojen aikakaudella (Anttiroiko 2000, 171)

Tietoverkkoja hyväksikäyttävä kunnan palveluiden jakelujärjestelmä rakentuu monien elementtien varaan. Se muodostuu teknologisista välitys- ja palvelumuodoista, jotka voidaan jakaa seuraaviin osa-alueisiin:

- virtuaalikunta eli tietoverkkopohjaiset palvelut ja toiminnot
- virastot sekä moni- ja yhteispalvelupisteet ja muut palvelupisteet
- yleisöpäätteet, itsepalvelupisteet ja infokioskit
- toimikortit (esim. kirjastokortit ja älykortit)
- puhelinpalvelut
- videokonferenssit, kaapeli- ja digitaalitelevisio sekä joukkoviestintä. (Anttiroiko 2000, 171–172.).

Tietoverkkojen sisältöjen keskeisen ytimen muodostavat telemaattiset palvelut kuten erilaiset tietoverkkojen kautta tarjottavat informaatio-, viestintä- ja asiointipalvelut. Telemaattisten palveluiden sovellusalueet kattavat periaatteessa kaikki kunnalliset palvelut, joskin tietoverkkojen hyödyntämismahdollisuudet vaihtelevat ajoittain. (Anttiroiko 2000, 170.) Kuvion 1 mukainen palveluiden jakelujärjestelmä on todellisuutta lähinnä suurimmissa Suomen kunnissa. Merkille pantavaa uusia palveluiden jakelutapoja kehiteltäessä on huomata, etteivät ne ole irrallisia perinteisistä jakelutavoista eli niin sanotuista reaalisista palveluista. Informaatiopalveluita voi käyttää usein pelkästään tietoverkkojen kautta, mutta asiointipalvelut vaativat vielä usein puhelinsoittoa tai fyysistä käyntiä paikalla. Myös lomakkeet, joita verkosta saadaan, joudutaan usein postittamaan perinteistä postia hyväksi käyttäen.

Kuviossa 1 esitetty kunnan palveluiden jakelujärjestelmä ja palveluiden suunnittelussa huomioon otettava viiden A:n periaate muodostavat viitekehyksen, jossa kunnallisia verkkopalveluita tuotetaan. Sähköisessä asiointissa hyvään hallintoon pitäisikin kuulua palveluiden saatavuus ja luotettavuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus, palveluiden ja asiointitavan valinnanvapaus, oikeudenmukainen hinnoittelupolitiikka, hyvä tiedonhallintatapa, käyttäjien kykyjen huomioonottaminen sekä avoimuus palveluiden sisällöstä ja niihin liittyvästä hallinnosta (Kuopus 2000, 97). Käytännössä verkkopalveluiden toteuttaminen on monissa kunnissa ollut muutaman ihmisen vastuulla, jolloin koko kunnallista palveluprosessia ei ole otettu huomioon parhaalla mahdollisella tavalla. Kuntia on vaivannut myös resurssien puute sekä verkkopalveluiden tuottamisen jatkumattomuus. Lisäksi verkkopalvelustrategian puuttuminen on aiheuttanut ongelmia, jolloin palveluiden tuottamiseen verkossa ei ole uhrattu tarpeeksi etukäteissuunnittelua.

Palveluiden tuotannossa tärkeimmät tekijät ovat laatu ja hinta. Sähköisten palveluiden laatutekijät muodostuvat sisällöllisestä, toiminnallisesta, teknisestä ja jakelullisesta laadusta. Sisällöllinen laatu tarkoittaa, että käyttäjä kokee palvelun tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Sisällöllisesti tärkeimmät ominaisuudet ovat palveluiden luotettavuus ja ajantasaisuus. Nämä ovat erityisen tärkeitä ominaisuuksia käyttäjälle, kun hän siirtyy tai pohtii siirtymistä uuden palvelun käyttäjäksi. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan verkkopalveluiden nopeutta ja helppoa opittavuutta. Yleisesti hy-

väksytyjen verkkopalvelukäytäntöjen mukaan rakennetut verkkopalvelut ovat tärkeitä erityisesti harvoin käytetyissä palveluissa. Tekniseen laatuun liitetään niin ikään palveluiden luotettavuus. Internetin käyttäjille tuttuja ovat tekniset ongelmat palveluiden käytössä, joten julkisten palveluiden suunnittelussa on nämä tekijät otettava erityisen tarkasti huomioon. Jakelun laatu takaa, että palvelut ovat käytössä ympäri vuorokauden. Tiivistetysti voidaan sanoa, että verkkopalveluiden tulee olla reaaliaikaisia, ajantasaisia, luotettavia, kattavia ja edullisia. (Taavila 2000, 58–60.)

8.2 Verkkopalveluiden eri tyypit

Kuntien verkkopalveluiden jaottelu kolmeen osaan, informaatio-, viestintä- ja asiointipalveluihin, auttaa hahmottamaan palveluiden sisältöä (Taavila 2000, 5). Suurin osa verkkopalveluista on informaatiopalveluita ja varsinkin asiointipalvelut ovat toistaiseksi vähäisiä, vaikka niiden lukumäärä kasvaakin koko ajan.

Informaatiopalvelut

Kuntien verkkosivut ovat alun perin tehty juuri tiedottamista varten. Tiedotuksen kohteena ovat olleet kuntalaiset, yrittäjät ja matkailijat. Internetin yleistymisen myötä varsinkin suurissa kunnissa joudutaan nykyään pohtimaan tarkasti mitä verkkoon laitetaan, ettei informaatiota olisi yksinkertaisesti liikaa ja käyttäjällä olisi vaikeuksia löytää haluamaansa tietoa.

Kuntalain 27 pykälässä säädetään kuntien tiedottamisvelvollisuudesta, jonka mukaan kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oltava edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Tätä voidaan edistää erityisesti tiedottamalla kunnan asioista. Kuntalaisten tiedonsaanti onkin suoran osallistumisen ja vaikuttamisen edellytys. Internet on monessa suhteessa paras tiedonvälityskanava kunnan ja kuntalaisen välillä. Paikallislehdet ovat myös tärkeitä tiedonvälityskanavia, sen sijaan kuntien ilmoitustauluja vain harvat käyvät lukemassa säännöllisesti. (Taavila 2000, 31–33.)

Taavilan (2000, 40) mukaan kuntien tulisi tiedottaa verkossa henkilöstönsä yhteystiedoista, saatavilla olevista palveluista, organisaatiosta sekä valmisteilla olevista ja jo päätetyistä asioista. Tiedon pitää olla ajantasaista ja kattavaa, koska kotisivuja voidaan nykyään pitää kuntien näyteikkunana ja tärkeänä imagon luojana.

Viestintäpalvelut

Kuntien verkkoviestintäpalveluja ovat sähköpostipalvelut, postituslistat ja keskustelupalstat (Taavila 2000, 42). Sähköposti on näistä käytetyin ja kätevin yhteydenpitoväline. Se on perinteistä postia nopeampi ja joustavampi, eikä katkaise vastaajan muita toimia kuten puhelinsoitto. Sähköpostin käyttöä haittaa toisaalta sen kasvotomuus, siihen on helppo jättää vastaamatta, jolloin kuntalaisten luottamus sähköpostiin yhteydenpitovälineenä voi murtua. Joka kunnassa olisikin oltava sähköpostilaa-

tikko, johon kuntalaiset voisivat kirjoittaa viestit, joille he eivät tiedä vastaanottajaa ja kunnan työntekijät voisivat välittää viestit, jotka ovat tulleet väärään osoitteeseen. Tämän postipalvelun ylläpitäjä välittää viestin eteenpäin tai vastaa kirjoittajalle henkilökohtaisesti. Postituslistoja käytetään silloin, kun halutaan saada helposti tietoa levitettyä suurille ihmismäärille. Kunnissa postituslistoja voisi käyttää jakamalla kunnan asioista tietoa kansalaisille heidän haluamistaan aihealueista.

Keskustelupalstat ovat lisääntyneet Internetissä koko sen olemassaoloajan. Nykyään keskusteluja voi käydä melkein mistä aiheesta tahansa. Kuntien omilla verkkosivuilla on myös palstoja, joilla käydään keskusteluja kunnan asioista. Toisinaan nämä palstat ovat hyvinkin vilkkaassa käytössä, toisinaan palstoille tulee uusi mielipide kerran puolella vuodessa. Jotta kuntien kotisivuilla olevista palstoista olisi jotain hyötyä, olisi niillä tiedotettava, miten siellä esitetyt mielipiteet otetaan huomioon. Esitettyihin kysymyksiin olisi myös vastattava julkisesti samalla palstalla. Voidaan olettaa, että mikäli suhtautuminen kunnan puolelta kyseisenkaltaisiin palveluihin on välinpitämätöntä, käyttävät myös kuntalaiset niitä väärin valitus- ja haukkumispalstoina.

Taavilan (2000, 45) mukaan kaikkien kuntien kotisivuilla pitäisi olla viestintäpalveluiden osalta ainakin sähköpostiosoitteet näkyvästi esillä, jotta yhteydenotot päättäjiin ja virkamiehiin mahdollistetaan. Lisäksi keskustelukanavia olisi lisättävä ja kehitettävä siten, että päättäjien ja kuntalaisten välistä vuorovaikutusta voidaan lisätä. Edelleen kuntalaisten esittämiin kysymyksiin olisi aina vastattava ja niiden tulisi olla näkyvissä Internetissä tavallisilla FAQ-palstoilla (Frequently Asked Questions eli usein kysytyjä kysymyksiä).

Viestintäpalveluita voidaan joissakin tapauksissa kutsua myös kansalais- tai osallistumispalveluiksi. Ridellin (2001, 349–350) mukaan palautteenantomahdollisuus sekä kyselyihin vastaaminen ja mielipidemittauksiin osallistuminen ovat kansalaispalveluita. Varsinaisia osallistumispalveluita ovat kuitenkin palvelut, joissa käytetään hyväksi verkon kaksisuuntaisuutta niin, että kuntalaiset pääsevät hallinnon ja päättäjien kanssa julkiseen vuorovaikutukseen tai voivat mielipiteiden esittämisen lisäksi olla aktiivisesti mukana paikallisten asioiden valmistelussa.

Asiointipalvelut

Verkkolomakkeet ovat sähköisten asiointipalveluiden merkittävin osa-alue. Lomakkeet ovat pääasiallisesti erilaisia hakemuksia, ilmoituksia ja asioiden vireille saattamisia. Monille ihmisille kuntien sähköiset palvelut konkretisoituvat nimenomaan lomakepalveluihin. Toistaiseksi lomakepalvelut eivät toimi parhaalla mahdollisella tavalla johtuen sähköisten henkilökorttien vähyydestä ja tietoturvaongelmista. Julkisen hallinnon kanssa asioidessa kansalaisten täytyy useimmiten allekirjoittaa lomakkeet, joten nykyään lomakkeet täytyy usein vielä tulostaa ja allekirjoittaa käsin.

Taloustutkimuksen tekemän Omnibus-tutkimuksen (2001, 37) mukaan julkishallinnon kiinnostavimpana sähköisenä palveluna pidettiin lomakkeiden täyttämistä ja pa-

lauttamista suoraan verkon kautta. Yhteensä 77 prosenttia vastaajista oli vähintään melko kiinnostuneita tästä palvelusta. Seuraavaksi kiinnostavimpia palvelutyypppejä olivat lomakkeiden haku, tiedonhaku, kyselyt ja palautteen antaminen sähköpostilla.

Sähköisten lomakkeiden ja asiakirjojen edut perinteisiin paperilomakkeisiin verrattuna ovat siinä, että ne mahdollistavat tiedon syötön lisäksi tiedon keruun ja arkistoinnin sähköisesti, jolloin voidaan muodostaa tietokantoja. Sähköisten tietokantojen avulla tiedon käsittely nopeutuu ja eri viranomaiset voisivat käyttää samoja arkistoja. (Taaivila 2000, 48.) Yhdistetyissä tietokannoissa on ongelmana kuitenkin kansalaisten yksilöllisyyden suoja; kuinka paljon ja mitä tietoja heistä saa kerätä ja kenen käytettävissä ne ovat?

Sähköisiä asiointipalveluita kehiteltäessä tulee erityisesti ottaa huomioon palveluiden käytettävyyks. Verkkoon siirrettäväksi sopivat pääasiassa rutiiniluonteiset palvelut, joita kansalaiset käyttävät tarpeeksi usein ja joihin ei tarvitse monimutkaisia selvityksiä ja liitteitä. Sen sijaan kertaluonteiset palvelut, joita yksittäinen kansalainen käyttää hyvin harvoin, sopivat huonosti verkkoon. Perinteisellä tavalla palautetuissa lomakkeissa kansalainen voi virkailijan opastuksella täyttää lomakkeet. Tulevaisuudessa mahdollisuutena verkossa ovatkin aktiiviset lomakkeet, jotka opastavat kansalaista lomakkeen käytössä.

Ruusula (2001) on arvioinut kuntien verkkopalveluiden palvelevuutta ja osallistavuutta. Palvelevuudella tarkoitetaan verkkopalveluiden sisällöllistä kattavuutta, palvelun tasoa, tiedon ajantasaisuutta sekä informatiivisuutta. Palvelevuuden suhteen yksikään kunta ei yltänyt erinomaiselle tasolle ja vain yksi prosentti hyvälle tasolle. Tyydyttävän arvosanan palvelevuuden osalta sai 17 %, välttävän 57 % ja heikon 23 %. Kahdella prosentilla kunnista ei ollut verkkosivuja. Palvelevuuden vaihtelua kunnissa voidaan Ruusulan mukaan selittää asukasluvulla, asukastiheydellä, veroäyryillä asukasta kohden sekä maatalouden osuudella tuotannossa. Kolme ensimmäistä taustamuuttujaa selittävät palvelevuutta positiivisesti ja maatalouden osuus negatiivisesti.

Osallistavuudella kuvataan sitä, millaiset mahdollisuudet kuntalaisella on ottaa osaa palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Erinomaiselle tai hyvälle tasolle osallistavuudessa ei yltänyt Ruusulan (2001) tutkimuksessa yksikään kunta. Tyydyttävän sai 9 %, välttävän 46 % ja heikon 15 % kunnista. Kolmellakymmenelläyhdyhdellä prosentilla kunnista ei ollut minkäänlaisia osallistumaan kannustavia palveluita verkossa. Osallistavuutta eivät selitä läheskään yhtä selvästi samat taustamuuttujat kuin palvelevuutta. Ruusula arvioikin varovasti, että osallistamispalvelut verkon kautta riippuvat yksittäisten henkilöiden innostuksesta asiaan, vallalla olevasta organisaatiokulttuurista sekä sivujen tekijän tarjoamista vaihtoehdoista. Kunnista löytyy usein muutama henkilö, jotka kokevat kuntalaisten osallistamisen aktivoimisen tärkeäksi tai vaihtoehtoisesti ovat kiinnostuneita uuden tekniikan luomista mahdollisuuksista. Samoin, mikäli kunnan organisaatiokulttuuri on myönteis-


nen uusille ideoille ja kokeiluille, kehittelevät kunnan työntekijät mahdollisesti uusia palveluita vapaaehtoisesti ilman lainsäädännön tai esimiesten luomaa velvoitetta.

Kokonaisuudessa Ruusulan (2001) arviot kuntien verkkosivuista tuovat esille useimpien kuntien osalta selvän näkemyksen puuttuminen sen osalta, minkälaiset verkkosivut halutaan. Useissa kunnissa ei ole olemassa minkäänlaista verkkopalvelustrategiaa, jolloin kunnan verkkosivut ovat sisällöllisesti ja ulkoisesti hyvin sekalaiset. Eri virastojen ja laitosten omat sivut vaihtelevat suuresti, jolloin kuntalaisten on vaikea käyttää sivujen palveluita.

8.3 Kansalainen/asiakas kunnan verkkopalveluissa

Internetin kautta tarjottavaa kunnallista palvelujärjestelmää voidaan tarkastella myös sen pohjalta, nähdäänkö palveluiden käyttäjät asiakkaina vai kuntalaisina (taulukko 1). Kansalaisia ja heidän tiedontarpeitaan voidaan tarkastella joko asiakassuhteen tai kunnan täysvaltaisen jäsenyyden eli kuntalaisen näkökulmasta. Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna kansalainen on kunnallisten palveluiden käyttäjä tai kohde. Kuntalaisena vuorovaikutus hallinnon ja kansalaisten välillä laajenee: kansalainen nähdään kunnan omistajana ja isäntänä, jolloin hänellä on oikeus syvälliseen tietoon kunnan asioista. Tieto koskee hallinnossa käynnissä olevia valmisteluja ja päätöksiä, ja kuntalaisella on oikeus osallistua kyseisiin prosesseihin. (Mälkiä 1996, 413–414.) Ridellin (2001, 350) mukaan kuntien verkkopalveluiden kehittämistä leimaa suhtautuminen kuntalaisiin asiakkaina, vaikka palveluiden kehittämistä höyrytetäänkin usein voimakkaasti kuntalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia ja osallistumista korostavalla retoriikalla. Kettusen ja Kiviniemen (2000, 54) havainnot tukevat samaa koko poliittis-hallinnollisen järjestelmän tasolla. Julkisen sektorin markkinaistuminen ja New Public Management ovat sivuuttaneet heidän mukaansa kansalaisnäkökulman ja korvanneet sitä asiakasnäkökulmalla.

Kuntalainen-asiakas-palvelujärjestelmissä on myös sisäisiä eroja tarkasteltaessa kansalaisten ja hallinnon välistä vuorovaikutusta. Ääripäinä ovat täysin yksisuuntainen vuorovaikutus, jolloin kansalaisen rooli on passiivinen sekä aito kaksisuuntainen vuorovaikutus, jolloin kansalaisen rooli on aktiivinen. Yksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa kansalainen on tiedotuksen kohde ilman että hallinto haluaa palautetta tai kansalaisten osallistumista. Täydellisessä kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa kansalaisesta tulee päätöksentekoon osallistuva ja vaikuttava aktiivinen toimija. Vuorovaikutuksen ja kuntalainen-asiakas ulottuvuuksien pohjalta voidaan muodostaa teoreettinen malli kahdeksasta toisistaan poikkeavasta verkkopohjaisesta palvelujärjestelmästä. (Mälkiä 1996, 413–414)

	<i>Kansalainen asiakkaana, kansalainen julkisten palveluiden käyttäjänä.</i>	<i>Kansalainen kuntalaisena, kansalainen kunnan jäsenenä.</i>
Kansalaisten ja hallinnon välinen vuorovaikutus on yksisuuntainen; kansalaisten rooli on passiivinen	Palvelutietojärjestelmä	Kansalaistietojärjestelmä
Puoliaktiivinen  vuorovaikutus	Asiakaspalautejärjestelmä	Kansalaispalautejärjestelmä
Kansalaisten ja hallinnon välinen vuorovaikutus on kaksisuuntaista; kansalaisten rooli on aktiivinen	Vuorovaikutteinen asiakasdemokratiajärjestelmä	Vuorovaikutteinen teledemokratiajärjestelmä

TAULUKKO 1. Tietoverkkojen erilaiset käyttötavat kunnallisessa hallinnossa. Ideaalityyppinen jäsenyys. (Mälkiä 1996, 413.)

Palvelutietojärjestelmässä palvelut koostuvat pelkästään informaatiopalveluista. Kansalaisille hyöty tämänlaisesta järjestelmästä on, että tieto löytyy kootusti yhdestä paikasta. Varsinaiset palvelut haetaan perinteiseen tapaan kunnan eri virastoista ja laitoksista, eikä verkossa synny varsinaisia asiakaskontakteja. *Asiakaspalvelujärjestelmässä* kansalaisten rooli vahvistuu hieman, kun he voivat tiedon saannin lisäksi tilata ja käyttää joitakin palveluita verkossa. Informaatiopalveluiden lisäksi tarjolla on myös rajoitetusti asiointipalveluita.

Asiakaspalautejärjestelmässä kunta tarjoaa informaatio- ja asiointipalveluiden lisäksi viestintäpalveluita verkossa. Viestintäpalvelut ovat kuitenkin pääosin yksisuuntaisia eli kyseessä on lähinnä palautteen anto. Palaute voi parhaimmassa tapauksessa vaikuttaa kunnan palveluiden tuottamiseen, mutta pääosin kyse on kunnan taholta palveluiden asiakaskeskeisestä kehittämistyöstä ja laadunvarmistuksesta. *Vuorovaikutteisessa asiakasdemokratiajärjestelmässä* hallinnon ja kansalaisen suhde on kaksisuuntainen ja keskusteleva. Aktiivisessa käytössä ovat verkkokeskustelut ja palautelomakkeet, joiden kautta esitetyt mielipiteet otetaan huomioon kunnan päätöksenteossa. Kansalainen nähdään kuitenkin palveluiden käyttäjän roolissa asiakkaana.

Kansalaistietojärjestelmässä kansalaisia tarkastellaan ensisijaisesti kuntalaisina, jolloin heidän tiedontarpeensa kunnan asioista syvenee ja laajenee. Palvelutietojärjestelmään verrattuna kansalaisille tarjotaan tietoa palvelutoiminnan lisäksi myös kunnan taloudesta, hallinnosta, politiikasta ja muusta toiminnasta. Näin kunta täyttää tiedottamisvelvollisuutensa ja samalla legitimoi omaa toimintaansa ja avautuu kansalaisvalvonnalle. Palvelut ovat silti pelkästään informaatiopalveluita. *Kansalaispalvelujärjestelmässä* kuntalaisten mahdollisuudet tiedonsaantiin ja valvontaan paranevat, kun kuntalaisille tarjotaan mahdollisuus entistä tarkempaan tietoon esimerkiksi

kunnan ajankohtaisista prosesseista. Kansalaispalvelujärjestelmässä kunta ei kuitenkaan käytä verkkoa aktiivisesti keräämällä tietoa ja palautetta kuntalaisilta, tällöin palvelut ovat pääosin yksisuuntaisia informaatio- ja asiointipalveluita.

Kansalaispalautejärjestelmässä kansalaisille annetaan mahdollisuus antaa palautetta, osallistua verkkogallupeihin ja tehdä aloitteita verkon kautta. Erona asiakaspalautejärjestelmään on, että mielipiteitä kerätään kansalaisilta kunnan täysivaltaisina jäseninä, omistajina ja rahoittajina, eikä niinkään asiakkaina. Kansalaiset nähdäänkin selvästi poliittisempina toimijoina. Näin kansalaisten mielipiteet otetaan entistä vahvemmin huomioon kunnallisessa päätöksenteossa. Kansalaispalautejärjestelmässä kunta tarjoaa edellisiä monipuolisemmin informaatio-, viestintä- ja asiointipalveluita. *Vuorovaikutteisessa teledemokratiajärjestelmässä* hallinnon ja kansalaisten välinen suhde on entistä vuorovaikutuksellisempi. Tietoverkkojen kautta tapahtuvalla kansalaisosallistumisella ja -vaikuttamisella voidaan täydentää edustuksellista demokratiaa. Keinoina voivat olla keskusteluryhmät, uutisryhmät ja verkkoäänestykset. Teledemokratiajärjestelmällä kunnat voivat parhaassa tapauksessa vahvistaa paikallista demokratiaa, lisätä kansalaisten osallistumista ja vahvistaa paikallista yhteisöllisyyttä.

Mälkiän (1996) kehittämä kahdeksankohtainen verkkopalvelujärjestelmä on teoreettinen jäsenitys mahdollisuuksista, minkä pohjalta kunnat voivat kehittää omia verkkopalveluitaan. Malli sopii parhaiten verkkostrategiaa pohtivalle kunnalle ja voisi auttaa lähtökohtien muodostamisessa tuleville verkkopalveluille. Mallin avulla on kuitenkin vaikea arvioida nykyisiä, jo olemassa olevia verkkopalvelujärjestelmiä, koska palvelut menevät usein limittäin ja päällekkäin eri kategorioihin. Lisäksi kuntien eri virastoilla ja laitoksilla on hyvin eri tasoisia palveluita kansalaisille ja ne ottavat hyvin eritasoisesti kansalaisten mielipiteet huomioon omissa toiminnoissaan. Mallin etuna on kuitenkin moniulotteisuus, pelkästään vuorovaikutuksella ja näennäisellä osallistumisella ei ole suurta merkitystä, jos mitään vaikutusta ei hallinnossa tapahdu.

Lähteet

Anttiroiko, A. 2000. Kuntien tehtävät ja toimintatavat tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Vuorensyrjä, M. ja Savolainen, R. (toim.) Tieto ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 158–177.

Kettunen, P. ja Kiviniemi, M. 2000. Osallistumisen tutkimus ja kansalaisten muuttuva toimintaympäristö. *Politiikka* 42:1, 45–65.

Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhannella. Ehdotus julkisen hallinnon sähköisen asiointin toimintaohjelmaksi 2002 – 2003. 2001.

Kuopus, J. 2000. Kansalaiset ja hallinnon sähköinen asiointi. *Hallinnon tutkimus*. Vol. 19, nro 1/2000, 86–100.

Lipposen II hallituksen ohjelma. 1999.

Mälkiä, M. 1996. Kansalaiset ja hallinto tietoyhteiskunnassa. Tietoliikenneverkot kunnallisen osallistumisen ja vuorovaikutuksen välineenä. Kunnallistieteellinen aikakausikirja 4/1996, 410–419.

Omnibus. 2001. Taloustutkimus oy. Sisäasiainministeriö. Julkishallinnon verkkopalvelut.

PROMISE. 2002. PROMoting an Information Society for Everyone.

Ridell, S. 2001. Internet paikallisena julkisuustilana – verkkoympäristö kaupallisten, hallinnollisten ja kansalaisintressien ristipaineissa. Kunnallistieteellinen aikakausikirja 4/2001, 341–360.

Ruusula, M. 2001. Palveleeko verkko kuntalaista? Suomen kuntien verkkosivustojen laadullinen vertailu 2001. Helsinki: Oy Edita Ab.

Taavila, A. 2000. Kuntien verkkopalvelut. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

JACOB NIELSENIN KYMMENEN TÄRKEINTÄ SÄÄNTÖÄ VERKKOSIVUJEN KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAMISEKSI

(<http://www.useit.com>)

Organisaatio ja sivujen tarkoitus

1. Aloita sivu lauseella, joka kiteyttää organisaation tarkoituksen. Näin käyttäjä tietää heti mikä sivu on kyseessä. Samoin hakukoneet löytävät sivun helposti.
2. Aloita metatieto-osio organisaation nimellä, jonka jälkeen tulee lyhyt kuvaus sivuista. Hakukoneet löytävät näin oikeat sivut.
3. Kokoa kaikki oleellinen tieto organisaatiosta yhteen osioon.

Sivujen selailu

4. Sivuilla pitää olla selkeä pääsivu, jolta käyttäjä voi aloittaa vierailun sivuilla.
5. Sijoita sivuille hakutoiminto.

Sivujen tietosisältö

6. Kerro käyttäjälle relevanttia ja ajankohtaista tietoa, älä pelkästään mitä organisaatio tekee tai mitä verkkosivut sisältävät.
7. Aloita linkkien nimet tärkeimmällä sanalla.
8. Laita sivuille lista kaikista uusista dokumenteista, jotta käyttäjä löytää ne helposti. Uutuusluettelon materiaalista on hyvä laittaa myös linkit aikaisempaan aihealueen materiaaliin.

Sivujen visuaalinen ilme

9. Älä liioittele grafiikan, kuvien ja värien käytössä. Usein vähempi on parempi.
10. Käytä tarkoituksenmukaisia kuvia ja muita visuaalisia elementtejä.

Muita Nielsenin ohjeita ovat mm.:

- Sijoita jokaiselle sivulle samaan paikkaan (yleensä oikea yläkulma) organisaation nimi/logo, joka toimii linkkinä etusivulle. Älä kuitenkaan aseta etusivun nimeä/logoa linkiksi, koska se viittaisi jo näkyvään sivuun.
- Pidä otsikot ja sivujen nimet yksinkertaisina ja informatiivisina.
- Ota huomioon käyttäjät, joilla on fyysisiä rajoitteita.

- Tutustu paljon käytettyihin verkkosivuihin ja tee niin kuin he tekevät, koska heiltä käyttäjät ovat omaksuneet tietyn logiikan sivujen käyttöön.

Nielsen on lisäksi esittänyt viisi ohjenuoraa tekstin kirjoittamiseksi WWW-sivustoille:

1. Kirjoita lyhyesti. Älä kirjoita enempää kuin 50 % tekstistä, jota käytettäisiin vastaavassa paperidokumentissa.

2. Kirjoita dokumentti helposti selattavaksi. Älä vaadi lukijaa lukemaan pitkiä yhtenäisiä osia. Sen sijaan käytä tekstin esittämiseen lyhyitä kappaleita, alaotsikoita, luetteloita ja listoja.

3. Hyödynnä hypertekstin ominaisuuksia. Käytä hypertekstiä jakamaan pitkät sivut lyhyempiin osiin.

4. Käytä selkeitä ja kuvaavia otsikon nimiä. Otsikon pitäisi kertoa lukijalle, mitä sivu tai kappale käsittelee, sillä lukijalle on epämiellyttävää lukea koko kappale tai sivu läpi saadakseen selville mitä asiaa käsitellään.

5. Käytä korostuksia saadaksesi tärkeät sanat lukijalle helposti löydettäviksi. WWW-sivuilla voidaan käyttää normaalien korostustyylien lisäksi erilaisia värejä. Alleviivauksen ja värien käytössä on huolehdittava, että korostetut sanat eivät sekoitu linkkeihin.

Vuoden 2003 aikana aiemmin sarjassa ilmestyneet julkaisut

1/2003 Tuottavuuskehitys ja kilpailukyky tavoitteiksi

JULKAISUJA



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A
PL 28
00023 VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Puhelin: (09) 160 01
Telefaksi: (09) 160 33123
www.vm.fi

2/2003
SELVITYS JULKISTEN VERKKO-
PALVELUJEN LAATUKRITEEREISTÄ

ISBN 951-804-357-4
ISSN 1459-3394