

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Rita Ahde

”Sen voi hoitaa verkossa”

Kunnat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2017

SISÄLLYS

KUVIOT	3
KUVAT	3
TAULUKOT	4
TIIVISTELMÄ	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite	8
1.2 Tutkimusaineisto	10
1.3 Tutkimusmenetelmät	12
2 JULKISHALLINNON PALVELUT	15
2.1 Julkishallinto	15
2.2 Kuntien tehtävät	17
2.3 Palvelujen järjestäminen	19
2.4 Palvelukanavat	19
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI JULKISHALLINNOSSA	22
3.1 Digitalisaatio	22
3.2 Sähköinen hallinto	23
3.3 Sähköinen asiointi	25
3.4 Asiointipalvelujen muutos perinteisestä sähköiseksi	26
3.5 Sähköisiin asiointipalveluihin kirjautuminen	28
3.6 Sähköisten asiointipalvelujen ryhmittelytapoja	30

3.7	Tutkimuksessa käytettävä luokittelumalli	34
4	SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUJEN VIRANOMAISOHJAUS	37
4.1	Palvelujen järjestäminen	37
4.2	Asiakkaan tunnistaminen ja tietoturva	38
4.3	Asiakirjojen käsittely asiointipalveluissa	39
4.4	Palvelun sisältö ja käytettävyys	40
5	KUNTIEN SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT	43
5.1	Aineiston keruu	43
5.2	Sähköisten asiointipalvelujen luokittelun muodostaminen ja testaaminen	45
5.3	Sähköisten asiointipalvelujen luokittelu ja ominaisuudet	47
5.3.1	Tiedotuspalvelu	48
5.3.2	Lomakepalvelu	50
5.3.3	Palautepalvelu	53
5.3.4	Asiointipalvelu	55
5.4	Sähköisten asiointipalvelutyyppeiden tarjonta	60
5.5	Sähköisten asiointipalvelujen vuorovaikutteisuus	62
5.6	Sähköisten asiointipalvelujen liittäminen asiointitiliin	64
5.7	Sähköisissä asiointipalveluissa käytettävät tunnistamistavat	68
5.8	Sähköisten asiointipalvelujen löydettävyys	69
5.9	Sähköisten asiointipalvelujen kieliversiot	71
5.10	Sähköisten asiointipalvelujen jakautuminen toimialakohtaisesti	72
5.11	Yhteenveto	75
6	LOPPUPOHDINTA	81
	LÄHTEET	86

KUVIOT

Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet ja tavoitteet	12
Kuvio 2. Julkishallinnon rakenne	16
Kuvio 3. Kunnan tehtäviä	18
Kuvio 4. Kuntapalvelujen järjestämistapoja	19
Kuvio 5. Kuntien asiakaspalvelukanavat	20
Kuvio 6. Sähköinen hallinto ja sen lähikäsitteet	24
Kuvio 7. Sähköiseen asiointiin siirtyminen	28
Kuvio 8. Asiointipalvelujen luokittelu ja ominaisuudet aiemmissä tutkimuksissa	30
Kuvio 9. Tutkimuksessa käytettävä luokittelu	35
Kuvio 10. Tiedotuspalvelun ominaisuudet	48
Kuvio 11. Lomakepalvelun ominaisuudet	50
Kuvio 12. Palautepalvelun ominaisuudet	53
Kuvio 13. Asiointipalvelun ominaisuudet	55
Kuvio 14. Asiointipalvelutyyppeiden yhteys toteutustapaan ja käsittelyyn	60
Kuvio 15. Sähköisten asiointipalvelujen tyypit ja niiden ominaisuudet	76
Kuvio 16. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta kunnissa asiointipalvelutyypeittäin	78
Kuvio 17. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta kunnissa eri toimialoilla	79
Kuvio 18. Kuntien tilanne sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina valtakunnallisesti	80

KUVAT

Kuva 1. Hollolan kunnan sähköinen ilmoitustaulu	49
Kuva 2. Hailuodon kunnan lomakesivusto	51
Kuva 3. Hailuodon kunnan sähköisiä lomakkeita	52
Kuva 4. Seinäjoen kaupungin palautepalvelu	54
Kuva 5. Tampereen kaupungin sähköinen asiointipalvelu	56
Kuva 6. Lomake Tampereen kaupungin sähköisessä asiointipalvelussa	57

Kuva 7. Asiakkaan oma näkymä Tampereen kaupungin sähköisessä asiointipalvelussa.	58
Kuva 8. Salon kaupungin sähköinen roskaamisilmoituslomake	59
Kuva 9. Kirjautuminen Kuntalaistiliin	65
Kuva 10. Kansalaisen asiointitilin kirjautumissivu	66
Kuva 11. Liedon ja Ruskon kuntien kuntalaisaloitteita Kuntalaisaloite.fi-palvelussa	67
Kuva 12. VETUMA-palveluun kirjautuminen	68

TAULUKOT

Taulukko 1. Verkkopalvelujen arviontikriteerejä	41
Taulukko 2. Kuntien kokoryhmät asukasluvun mukaan	44
Taulukko 3. Testikunnat sekä niiden asukasluku ja kokoryhmä	44
Taulukko 4. Havainnot testikuntien sähköisten asiointipalvelujen tarkastelusta	46
Taulukko 5. Sähköisistä asiointipalveluista tutkitut ominaisuudet	47
Taulukko 6. Sähköiset asiointipalvelutyypit kuntien palvelutarjonnassa	61
Taulukko 7. Kaksisuuntaiset vuorovaikutteiset sähköiset asiointipalvelut	63
Taulukko 8. Asiointitilien käytön yleisyys	64
Taulukko 9. Vahvan sähköisen tunnistamisen käyttö kuntien asiointipalveluissa	69
Taulukko 10. Sähköisten lomakkeiden ja asiointipalvelujen koontisivujen yleisyys	70
Taulukko 11. Sähköisten asiointipalvelujen kieliversioiden määrä	71
Taulukko 12. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta eri toimialoilla	73
Taulukko 13. Kunnan ulkopuolisten tahojen tuottamat sähköiset asiointipalvelut toimialoittain	74

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Rita Ahde
Pro gradu -tutkielma:	”Sen voi hoitaa verkossa” Kunnat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Koulutusohjelma:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma
Pääaine:	Viestintätieteet
Valmistumisvuosi:	2017
Työn ohjaaja:	Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia Suomen kunnat ovat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina asukkailleen. Tarkastelun kohteena olivat erityisesti asiointipalvelujen tyypit ja kattavuus valtakunnan laajuisesti. Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan yleisesti asioiden hoitamista verkkoyhteyden kautta tietokoneella tai mobiililaitteella. Palvelujen siirtyminen perinteisestä mallista sähköiseen muotoon edellyttää muutosta toimintatavoissa. Tutkimuksen viitekehys muodostui julkishallinnon sähköistä asiointia ohjaavat laeista ja suosituksista sekä julkishallinnon palveluista ja velvoitteista.

Kuntien sähköisten asiointipalvelujen tyypit määritettiin kirjallisuuden, laatukriteerien ja kuntien verkkosivustoilla olevien asiointipalvelujen kautta. Asiointipalvelujen tarjontaa tutkittiin sekä asiointipalvelutyyppejä että tarjonnan kattavuuden kannalta. Sitä varten laadittiin mittaristo, jonka avulla analysoitiin maan kaikkien kuntien asiointipalveluja.

Asiointipalvelutyypit eroavat toisistaan tarkoituksen, vuorovaikutusmuodon ja käyttäjän tunnistamisen suhteen. Kuntien palveluissa tunnistettiin neljä asiointipalvelutyyppeä: tiedotus-, lomake-, palaute- ja asiointipalvelut. Tiedotuspalvelut jakavat asiakkaille tietoa yksisuuntaisesti. Lomakepalveluissa kunta julkaisee sähköisiä lomakkeita, jotka asiakas täyttää ja palauttaa palvelun ulkopuolella. Palautepalveluissa täytetty sähköinen lomake ohjautuu vastaanottajalle palvelun sisällä. Asiointipalvelut ovat vuorovaikutteista, kokonaan sähköisessä ympäristössä tapahtuvaa toimintaa. Kaikilla Suomen kunnilla on tiedotus- ja lomakepalveluja ja noin 80 %:lla palaute- tai asiointipalveluja. Kaikkia asiointipalvelutyyppejä on käytössä 69 %:lla kunnista. Vuorovaikutteisia asiointipalveluja tarjoaa kunnista 92 %. On huomattavaa, että laajentaessaan tarjontaansa uusiin asiointipalvelutyyppeihin, kunnat eivät luovu aiemmin käytössään olleista palvelutyypeistä. Asiointipalvelujen tarjonta eri toimialoilla on hyvin kattavaa, joskin pienillä kunnilla vähäisempää kuin suurilla. Sosiaali- ja terveystieteiden alueella on tavallista, että kunnat tuottavat asiointipalveluja yhteistyössä toistensa kanssa tai hankkivat niitä ostopalveluna.

AVAINSANAT: asiointipalvelu, digitalisaatio, julkishallinto, kunta, sähköinen asiointi, sähköinen hallinto

1 JOHDANTO

Verkossa asiointi on suomalaisille arkipäivää. Raha-asiat hoidetaan verkkopankissa ja ostoksia tehdään verkkokaupoissa. Yhtä luontevaa olisi hoitaa verkossa myös päivähoitohakemukset, rakennusluvut ja muu kuntalaisen ja kunnan välinen asiointi. Kuntien verkkosivut eivät olekaan enää vain tiedon jakamista varten, vaan niiden kautta kuntalaisilla on mahdollisuus asioida kunnan kanssa. Kuntien tarjoamat mahdollisuudet verkossa tapahtuvaan asiointiin vaihtelevat. Eroja on sekä tarjonnan laajuudessa että toteutustavoissa.

Sähköisessä asiointissa eli verkkoasiointissa asiat hoidetaan sähköisessä muodossa. Sähköisen asioinnin käsite ei kuitenkaan ole vakiintunut, vaan sitä määrittellään eri tavoin. Esimerkiksi niin sähköisten hakemusten laatimista kuin viranomaisen verkkoviestintääkin voidaan pitää sähköisenä asiointina. Sähköinen asiointi koostuu eri tarkoituksia varten kehitetyistä sähköisistä asiointipalveluista, joita käytetään tietokoneella tai mobiililaitteella.

Julkishallinnon sähköisen asioinnin kehittämisestä vastaa valtiovarainministeriö ja sen perusteista säädetään laissa. Nykyisessä hallitusohjelmassa julkisten palvelujen digitalisointi on nostettu yhdeksi kärkihankkeeksi. *Digitalisoidaan julkiset palvelut* -hankkeen tavoitteena on parantaa tuottavuutta muun muassa tekemällä julkisista palveluista käyttäjälähtöisiä ja pääosin sähköisiä. Tämä edellyttää myös toimintatapojen uudistamista. Osana hanketta valtiovarainministeriö käynnisti syksyllä 2016 *Digikuntakokeilu*-kehittämisohjelman, jonka yhtenä tavoitteena on edistää kuntien palvelujen kehittämistä. Tarkoituksena on sekä parantaa asiakaskokemusta että saada aikaan kustannussäästöjä. (Valtiovarainministeriö 2016a¹)

Sähköinen asiointi voidaan yhdistää moniin ajankohtaisiin teemoihin, kuten ekologisuuteen, kansalaisten yhdenvertaisuuteen, organisaatioiden alati väheneviin resursseihin, taloudellisiin säästöpaineluihin ja julkisen toiminnan läpinäkyvyyteen. Näistä teemoista nouseviin vaatimuksiin sähköisen asioinnin lisääminen on yksi varteenotettava vastaus.

¹ <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Tietotekniikan lisääntynyt käyttö kaikissa ikäluokissa mahdollistaa ja tukee sähköisten asiointipalvelujen entistä laajempaa käyttöönottoa. Julkishallinnon prosesseihin liittyvä julkisuuden vaatimus on aiempaa helpompi toteuttaa sähköisten julkaisukanavien myötä. Tieto on kansalaisten saatavilla entistä nopeammin ja helpommin löydettävissä.

Ekologisuuden vaatimukset tukevat sähköistä asiointia. Yhtenä tavoitteena on vähentää käsiteltävän paperin määrää. Papereita ei myöskään tarvitsisi kuljettaa asiakkaalta palveluntarjoajalle ja päinvastoin, kun tarvittava tieto kulkisi sähköisesti. Ihmisillä ei olisi välttämätöntä tarvetta siirtyä palveluntarjoajan toimipisteeseen, vaan asiointi hoituisi kotoa käsin. Sähköisten asiointipalvelujen käytöllä asioinnista pyritään tekemään ajasta ja paikasta riippumatonta. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna sähköisen asioinnin avulla voitaisiin lisätä ihmisten yhdenvertaisuutta. Tämä kuitenkin edellyttää, että palvelujen saavutettavuuteen, käytettävyyteen ja esteettömyyteen kiinnitetään riittävästi huomiota.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia Suomen kunnat ovat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina asukkailleen. Keskeisenä käsitteenä tutkimuksessani on siis sähköinen asiointi, jota tarkastelen erityisesti julkishallinnon kontekstissa ja suhteessa kuntien vastuulla oleviin julkishallinnon tehtäviin. Julkishallinnon toimia ohjaavat monet lait ja määräykset ja selvitän, millainen vaikutus niillä on sähköisen asioinnin toteutustapoihin erityisesti kuntien palveluissa. Käsittelem julkishallinnon rakennetta ja pääasiallisia vastuualueita sekä kuntien tehtäviä ja niiden tarjoamia palveluja tutkielmani toisessa luvussa.

Sähköinen asiointi liittyy digitalisaation viitekehykseen. Se on yhteydessä sähköisen hallinnon ja sähköisen asianhallinnan käsitteisiin. Sähköisen asioinnin käsite hakee vielä muotoaan, mutta tässä työssä tarkoitan sähköisellä asioinnilla lähtökohtaisesti asioiden hoitamista tietokoneella tietoverkossa. Tarkastelen sähköisen asioinnin käsitettä ja siihen liittyviä muita käsitteitä sekä kirjallisen lähdeaineiston että alalla vallitsevan käytännön

kautta. Tutkielman kolmannessa luvussa kuvaan tutkimuksen viitekehykseen liittyvät keskeisimmät ilmiöt ja miten ne liittyvät toisiinsa.

Tutkimuskysymykseni muotoutuvat seuraavasti:

1. Mitä asiointipalvelutyyppjä sähköisessä asiointissa voidaan tunnistaa?
2. Miten asiointipalvelutyypit ilmenevät kuntien tarjonnassa?
3. Miten kattavasti kunnat tarjoavat sähköisiä asiointipalveluja eri toimialoilla?

Ensiksi selvitän, millaisia asiointipalvelutyyppjä sähköisissä asiointissa voidaan tunnistaa. Etsin sähköisistä asiointipalveluista ominaisuuksia, jotka erottavat ja yhdistävät niitä. Tämän perusteella määrittelen ja kuvaan asiointipalveluille tyypit, joihin ne voidaan luokitella. Tarkastelen erilaisia sähköisten asiointipalvelujen luokittelutapoja ja ominaisuuksia tutkielman kolmannessa luvussa.

Toiseksi tutkin, miten sähköisen asiointin asiointipalvelutyypit ilmenevät palveluissa, joita kunnat tarjoavat verkkosivustoillaan. Rajaan tutkimuksen kuntien lakisääteisiin tehtäviin liittyviin asiointipalveluihin. Ryhmittelen kuntien sähköiset asiointipalvelut ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä laatimani luokittelun mukaan, ja kartoitan eri asiointipalvelutyypin esiintymistä. Asiointipalvelujen analysoinnissa otan huomioon myös, millaisia vaatimuksia viranomaiset niille asettavat. Käyn läpi verkkopalveluja määrittäviä laatukriteerejä sekä lainsäädännön ja viranomaisten julkishallinnon sähköiselle palvelutoiminnalle asettamia vaatimuksia tutkielman neljännessä luvussa. Viidennessä luvussa esittelen asiointipalvelujen luokittelemiseksi laatimani mittariston.

Kolmanneksi tarkastelen kuntien sähköisten asiointipalvelujen tarjonnan laajuutta ja sen kohdentumista tietyille toimialoille. Oletukseni on, että kuntien välillä on vaihtelua siinä, miten laajasti ja millaisin ratkaisuin sähköistä asiointia on toteutettu. Kunnat ovat eri kokoisia ja niiden taloudelliset resurssit ovat erilaisia, mikä vaikuttanee palvelujen järjestämiseen. Tulosten perusteella pyrin tekemään linjausta siihen, missä järjestyksessä ja millä perusteella kunnat sähköistävät palvelujaan. Tämä auttaisi ennakoimaan tulevaa kehitystä.

Kun tutkin sähköisen asioinnin tilaa yksittäisissä kunnissa, otan kohteekseni koko maan. Selvitän, voidaanko kuntien ominaisuuksista, esimerkiksi asukasluvusta, löytää yhteyttä siihen, miten ne ovat toteuttaneet sähköistä asiointia. Teen valtakunnallisesta tilanteesta yhteenvedon, joka kertoo, miten pitkällä sähköisen asioinnin toteuttamisessa ollaan ja millaisia eroja kuntien välillä on. Kuvaan kuntien sähköisten asiointipalvelujen nykytilaa tutkielman viidennessä luvussa.

Sähköisen asioinnin aihepiiriä on tutkittu monilla eri tieteenaloilla, kuten oikeustieteessä (esim. Hautala 2015; Hakapää 2008), yhteiskuntatieteissä (esim. Toivanen 2006), tietotekniikassa (esim. Ihalainen 2010; Horneman 2014), hallintotieteissä (esim. Räisänen 2012) ja valtiotieteessä (esim. Meriluoto 2013). Näin ollen myös tutkimusten näkökulmat ja painotukset ovat poikenneet toisistaan. Useissa tutkimuksissa tapaustutkimuksen kohteena on ollut yksittäinen tietojärjestelmä tai jonkin tietyn organisaation tai kaupungin ylläpitämä palvelu, joka usein rajoittuu yhdelle toimialueelle, esimerkiksi terveydenhuoltoon. Asiointipalveluja on yleensä analysoitu melko yksityiskohtaisesti ja myös selvitetty niillä saavutettuja hyötyjä sekä käyttäjien kokemuksia. Oman tutkimukseni kohteena ovat Suomen kaikkien kuntien sähköiset asiointipalvelut. Sähköinen asiointi palvelumuotona kehittyy jatkuvasti ja tuon esiin sen tason ja muodot tänä päivänä. Tarkastelen palvelutarjontaa sellaisena kuin palveluja käyttävät kuntalaiset sen näkevät kuntien verkkosivustoilla. Tuloksena esitän yleiskuvan maanlaajuisesta tilanteesta.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimukseni jakautuu tutkimuskysymysten mukaan kolmeen vaiheeseen, joissa hyödynnän eri aineistoja. Ensimmäisessä vaiheessa selvittäessäni, mitä asiointipalvelutyyppejä sähköisessä asiointissa voidaan tunnistaa, käytän pääasiallisina lähteinä Anttiroikon (2004) sähköistä hallintoa käsittelevää raporttia ja Sirkemaan (2014) artikkeleja. Tukeudun myös sähköistä asiointia ohjaaviin lakeihin, viranomaisten määräyksiin ja ohjeisiin sekä laatukriteeristöihin. Laeista olennaisimpia tutkimukseni kannalta ovat Kuntalaki (2015),

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (2003) ja Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (2016). Viranomaisohjeista tärkeimpiä ovat Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTAn suositukset ja valtiovarainministeriön laatimat VAHTI-ohjeet. Verkkopalvelujen ja sähköisen hallinnon laatukriteerejä ovat julkaisseet valtiovarainministeriö (2012) ja Kuntaliitto (Krogell-Magni 2010).

Toisessa ja kolmannessa vaiheessa aineistona ovat Suomen kaikkien kuntien verkkosivustot. Niiden avulla selvitan sitä, miten ja kuinka kattavasti kunnat tarjoavat sähköisiä asiointipalveluja eri toimialoilla. Tarkastelen sivustoja erityisesti niiltä osin, kuin ne liittyvät sähköiseen asiointiin. Vuoden 2017 alkaessa Suomessa on 311 kuntaa. Tutustun jokaisen kunnan verkkosivustoon ja kerään niistä kaikista aineistoa helmikuun 2017 aikana.

Käytän tutkimuksen aineistona erityyppisiä ja eri tavoin kerättyjä materiaaleja, jolloin voidaan puhua aineistotriangulaatiosta (Tuomi & Sarajärvi 2002: 141, 142). Kaikki aineisto on julkista ja yleisesti saatavilla. Julkishallinnon ohjeistuksia on julkaistu verkossa (esim. valtioneuvoston asettaman julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JHS-suositukset² ja JUHTA-ohjeet³), samoin tutkimuksen aihepiiriin liittyviä laatukriteeristöjä (esim. valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristö⁴ ja Kuntaliiton julkaisema verkkoviestinnän sisältölähtöisen arvioinnin malli VESLA⁵). Kuntien verkkosivuilla näen sähköiset asiointipalvelut sellaisena kuin kuntalaisetkin ne näkevät. Minulla ei ole palveluista mitään sellaista tietoa, joka on vain niiden ylläpitäjillä tai omistajilla.

² <http://www.jhs-suositukset.fi>

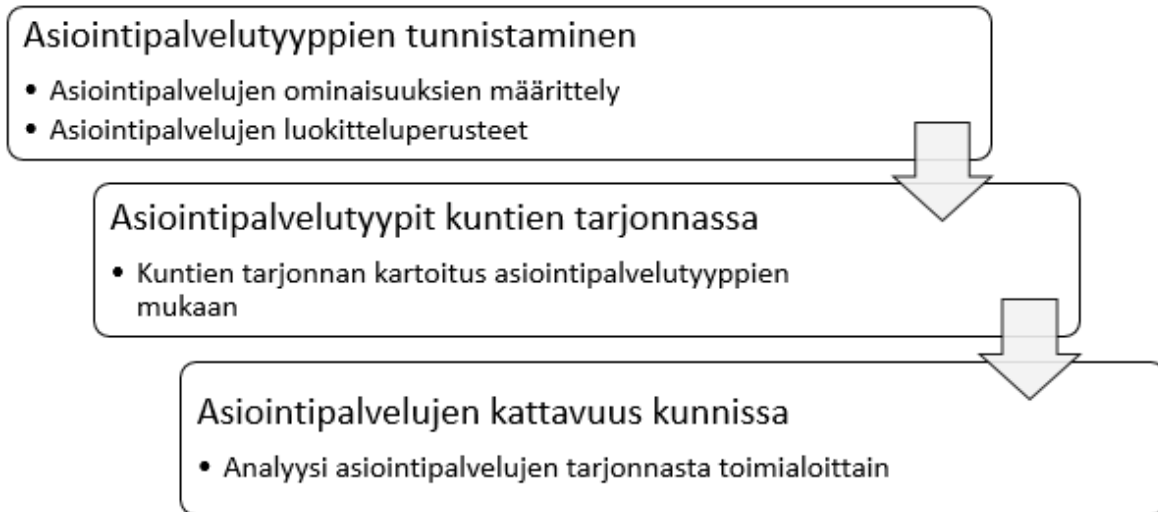
³ <https://www.vahtiohje.fi>

⁴ http://www.suomi.fi/suomifi/tyoahuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo

⁵ <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Verkkoviestintaopas.pdf>

1.3 Tutkimusmenetelmät

Kuviossa 1 esitän tiivistetysti tutkimuksen vaiheet ja kunkin vaiheen pääasialliset tavoitteet.



Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet ja tavoitteet

Tutkimuskysymyksessä *Mitä asiointipalvelutyyppisiä sähköisessä asiointinnissa voidaan tunnistaa* käytän menetelmänä käsiteanalyysia ja nojaudun siinä Nuoposen (2010; 2011) ja Puusan (2008) kuvaamiin periaatteisiin. Käsiteanalyysin avulla tunnistan määriteltävän käsitteen ominaispiirteet, jotka tekevät käsitteestä ainutlaatuisen ja erottavat sen lähikäsitteistään. Käytän hyväksi olemassaolevaa, kirjallisuudessa ja aiemmissä tutkimuksissa esitettävää tietoa, joka tässä tapauksessa muodostuu edellä kuvaamistani aineistoista. Käsiteanalyysia voidaan käyttää jäsentämään tutkimuksen kohteena olevaa käsitettä, ymmärtämään siihen liitettyjä merkityksiä sekä selventämään käsitteen suhdetta lähikäsitteisiinsä. (Vrt. Puusa 2008: 36–39, 42). Käsitteiden kuvauksessa käytän Nuoposen (2011: 5–7) kehittämää satelliittimallia, joka on graafinen kuvaus käsitteen ja sen lähikäsitteiden suhteista. Satelliittimallin avulla erittelen käsitteiden välisiä suhteita käyttämällä keskuskäsitteenä tutkittavaa ilmiötä tai toimintoa. Käsitesuhteet perustuvat

käsitteitä yhdistäviin ja erottaviin ominaisuuksiin, joiden perusteella niitä luokitellaan ja ryhmitellään.

Määritän, mistä tekijöistä kehittynyt sähköinen asiointi muodostuu ja millaisia muotoja asiointipalveluilla on. Tarkastelen millaisia erilaisia sähköisten asiointipalvelujen luokittelutapoja ja ominaisuuksia kirjallisuudessa ja aiemmissa tutkimuksissa on esitetty. Tämän perusteella laadin oman alustavan sähköisten asiointipalvelujen luokitteluni sekä mittariston, jonka avulla tutkin kuntien sähköisiä asiointipalveluja. Sen jälkeen valitsen suppeahkon joukon asukasluvultaan eri kokoisia kuntia, joiden verkkosivuja tarkastelen. Kutsun näitä kuntia *testikunniksi*. Tutkin testikuntien sivuilla olevia sähköisiä asiointipalveluja ja etsin eroja palvelujen toteutustavoissa ja ominaisuuksissa. Pehdyn sivuilla tarjottaviin asiointipalveluihin yksityiskohtaisesti ja arvioin aineistoa aihepiiriin liittyvien viranomaisten ohjeiden ja laatukriteerien perusteella. Havaintojeni pohjalta täsmennän sähköisten asiointipalvelujen ominaisuuksia kuvaavaa mittaristoani.

Tutkimuskysymyksissä *Miten asiointipalvelutyypit ilmenevät kuntien tarjonnassa* ja *Miten kattavasti kunnat tarjoavat sähköisiä asiointipalveluja eri toimialoilla* tutkimuksen kohteena ovat kaikki Suomen kunnat. Julkishallinnossa on monia asiointipalveluja siirretty sähköiseen muotoon. Kaikilla kunnilla on verkkosivusto ja monilla niistä tarjotaan sähköisiä asiointipalveluja kuntalaisten käytettäväksi. Analysoin kuntien verkkosivuilla tarjottavia sähköisiä asiointipalveluja havainnoimalla niiden ominaisuuksia ja toteutustapoja. Välineenä käytän edellisessä vaiheessa laatimaani mittaristoa. Tutkin, missä määrin kuntien asiointipalvelutarjontaan kuuluu määrittelemiäni asiointipalvelutyyppejä. Selvitän, millä toimialoilla sähköisiä asiointipalveluja on käytettävissä ja arvioin palvelujen saavutettavuutta löydettävyyden ja kielivaihtoehtojen suhteen. Keräsin analysoitavan aineiston maan kaikkien yli kolmensadan kunnan verkkosivuilta. Koostin ja käsittelin aineiston hyvin lyhyen ajanjakson eli muutaman viikon aikana, jotta tilanne kuntien välillä ei ehtisi muuttua. Aineistonhankintamenetelmän perusteella kyseessä on kokonaistutkimus, koska analysoin maan kaikkien kuntien eli koko perusjoukon asiointipalveluja.

Verkkosivustoja ja niillä tarjottavia asiointipalveluja on tutkittavana suuri määrä. Jäsentelen löytämäni tietoa erilaisiin kategorioihin ja ryhmiin. Laadin tulosten perusteella taulukoita, joihin kirjaan erilaisten sähköisiin asiointipalveluihin liittyvien muuttujien esiintyvyyttä. Tulokset esitän pääosin graafisina kuvauksina eri muuttujien suhteen. Etsin tuloksista sekä yhteneväisyyksiä että yleisemmästä linjasta poikkeavia erityistapauksia. Esimerkkejä tällaisista esitän tarkemmin sanallisessa muodossa.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia Suomen kunnat ovat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina asukkailleen. Tutkimuskysymysten avulla selvitän sähköisten asiointipalvelujen ominaisuuksia ja määrittelen asiointipalvelutyyppejä. Analysoimalla ja luokittelemalla kaikkien kuntien tarjoamia sähköisiä asiointipalveluja muodostan kokonaiskuvan valtakunnallisesta palvelutasosta ja sen kattavuudesta.

2 JULKISHALLINNON PALVELUT

Tässä luvussa pohdin, miten julkishallinto ja erityisesti kunnat tarjoavat asiointipalveluja asukkailleen. Väestörekisterikeskuksen (2016⁶) mukaan julkishallinnon vastuulla ovat yleinen hallinto, järjestys ja turvallisuus. Se huolehtii myös kansalaisten koulutuksesta, terveydenhoidosta, sosiaalipalveluista ja muista hyvinvointipalveluista. Laissa säädetään hyvinvointiin, turvallisuuteen ja arjen toimintoihin liittyvistä peruspalveluista, joita kuntien on järjestettävä asukkailleen. Näitä ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuolto, opetus- ja sivistystoimi, ympäristö ja tekninen infrastruktuuri.

Kuvaan seuraavassa julkishallinnon rakennetta ja sitä, miten hallinto jakautuu valtion ja kuntien välillä. Havainnollistan kunnan tehtävien jakautumista eri toimielimille esimerkkien avulla. Tuon esiin kunnan vastuut palvelujen järjestämisessä ja erittelen erilaisia tapoja, miten kunta voi toteuttaa palvelut.

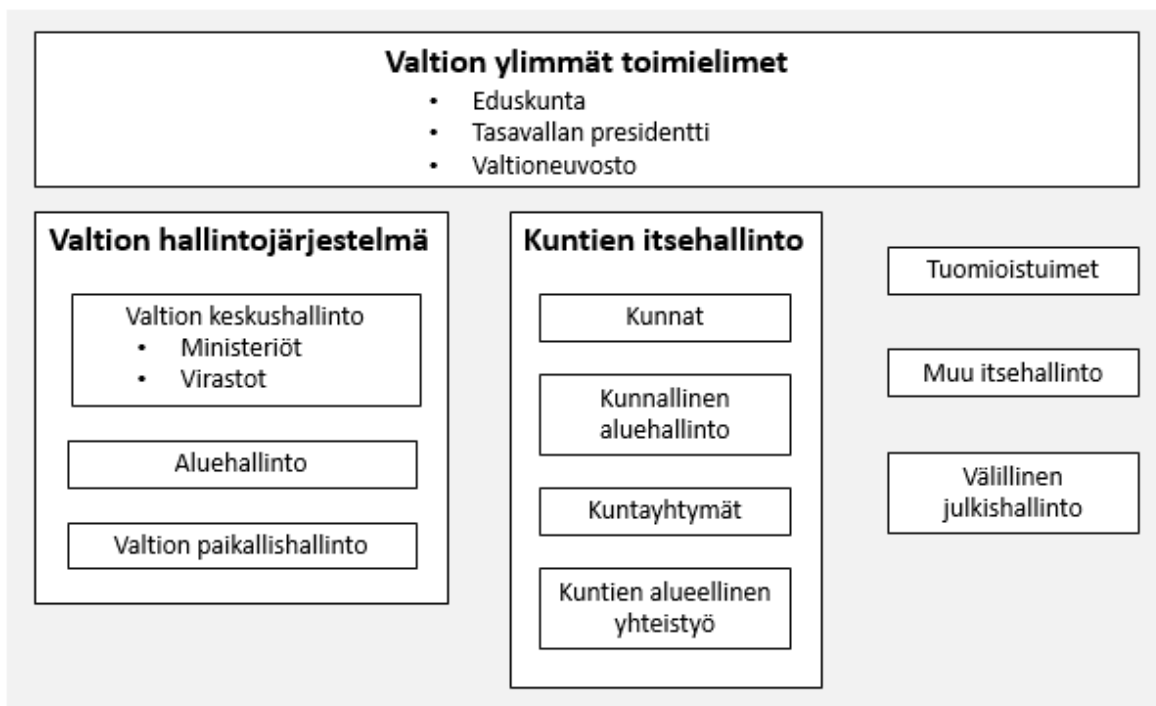
2.1 Julkishallinto

Euroopan yhteisöjen komission (2003: 4) mukaan julkisen sektorin tehtävänä on tukea kansalaisten hyvinvointia, sosioekonomista yhteenkuuluvuutta ja markkinaympäristöä, joka perustuu kilpailuun. Julkisen sektorin toiminnalla on merkittävä vaikutus koulutetun työvoiman saatavuuteen ja johtoasemaan eri toimialoilla. Julkisen sektorin tuki talouskasvulle on merkittävä. Julkisen hallinnon tavoitteena on jatkuva palvelujen tehokkuuden, tuottavuuden ja laadun parantaminen. Talouskasvun ylläpito, uusien työpaikkojen luominen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden lisääminen tekee Euroopasta entistä kilpailukykyisemmän ja dynaamisemman talousalueen. (Euroopan yhteisöjen komissio 2003: 5)

⁶ http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ ja_kunnat/kunnat_ ja_kunnallishallinto/index.html

Kansalaiset odottavat julkiselta hallinnolta yhä korkealaatuisempia palveluja ja nopeampia vastausaikoja. Hankalasti ymmärrettäviä menettelytapoja, pitkiä jonoja ja samojen tietojen antamista viranomaisille yhä uudestaan ei enää hyväksytä. Sen sijaan julkisilta palveluilta vaaditaan käyttäjäystävällisyyttä ja yksilön tarpeiden huomioon ottamista. Euroopan yhteisön komissio tähdentää, että kansalaisia on palveltava tasapuolisesti heidän taidoistaan ja valmiuksistaan sekä maantieteellisestä sijainnistaan riippumatta. Samanaikaisesti julkisen hallinnon käytettävissä olevat resurssit pienenevät, mikä vaatii tuottavuuden nostamista. (Euroopan yhteisöjen komissio 2003: 7)

Suomen julkishallinnon muodostavat valtion ylimmät toimielimet ja hallintojärjestelmä, kuntien itsehallinto, tuomioistuinautos, muu itsehallinto ja välillinen julkishallinto. Valtion hallintojärjestelmän muodostavat valtion keskushallinto, aluehallinto ja paikallishallinto. Kuviossa 2 esittämäni julkishallinnon rakenne perustuu Väestörekisterikeskuksen (2016) julkaisemiin Suomen hallintojärjestelmän kuvauksiin.



Kuvio 2. Julkishallinnon rakenne

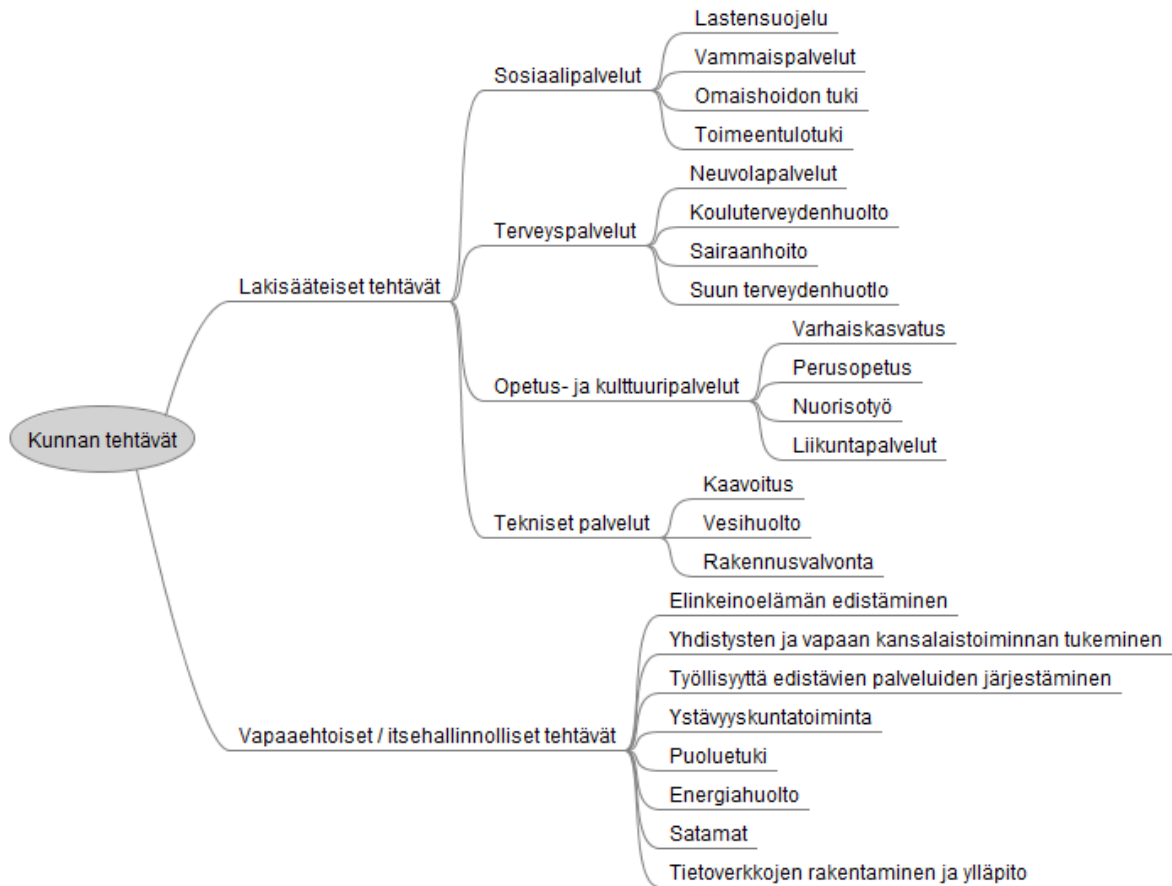
Kuntien itsehallinto jakautuu kunnallishallintoon, kunnalliseen aluehallintoon, kuntayhtymiin ja kuntien alueelliseen yhteistyöhön. Julkinen hallinto vastaa yleisestä hallinnosta, järjestyksestä, turvallisuudesta ja kansalaisten hyvinvointipalveluista. Kunnilla on itsehallinto eli ne saavat päättää omista asioistaan ja hallita itseään. Kunnallinen itsehallinto on suojattu perustuslaissa. (Väestörekisterikeskus 2016⁷)

2.2 Kuntien tehtävät

Kuntalain 1 § mukaan kunnan on pyrittävä edistämään kunnan asukkaiden hyvinvointia ja alueen elinvoimaa. Kunnan tehtävänä on järjestää kuntalaisille laissa säädetyt peruspalvelut. Lakisääteisistä tehtävistä tärkeimmät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon, opetus- ja sivistystoimen tai teknisten palvelujen toimialaan (Kuntaliitto 2015⁸). Olen koonnut Kuntaliiton tehtävälustausten pohjalta kuvioon 3 esimerkkejä kuntien lakisääteisistä tehtävistä toimialoittain sekä itsehallinnollisista tehtävistä, joiden toteuttaminen perustuu vapaaehtoisuuteen.

⁷ http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/index.html

⁸ <http://www.localfinland.fi/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/lakisaateiset-tehtavat/Sivut/default.aspx>



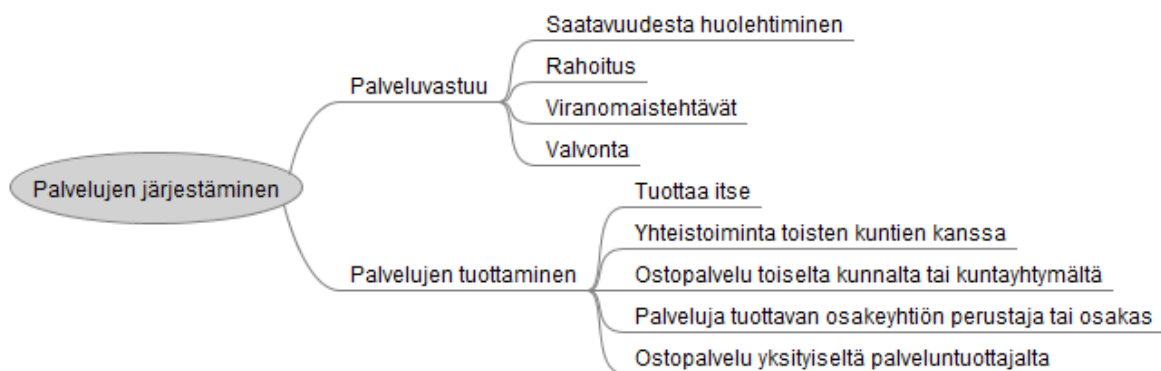
Kuvio 3. Kunnan tehtäviä

Kunnat voivat ottaa itselleen harkintansa mukaan tietyissä rajoissa itsehallinnollisia tehtäviä kunnalliseen itsehallintoon perustuen. Itsehallinnollisilla tehtävillä täydennetään lakisääteistä toimintaa ja ne vaihtelevat kunnittain. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi energiahuolto, tietoverkkojen rakentaminen ja elinkeinoelämän edistäminen. (Kuntaliitto 2015⁹)

⁹ <http://www.localfinland.fi/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/kunnan-itsehallinnolliset-tehtavat/Sivut/default.aspx>

2.3 Palvelujen järjestäminen

Kuntalain 8 § mukaan kunta on vastuussa järjestämiensä palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta, tuottamistavasta, tuottamisen valvomisesta sekä palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelystä. Kunta päättää palvelujen toteutustavasta oman harkintansa ja toteutusmahdollisuuksiensa mukaan. Kuviossa 4 esitän kunnan vastuut palvelujen järjestämisestä ja erilaisia tapoja niiden tuottamiseen.



Kuvio 4. Kuntapalvelujen järjestämistapoja

Kunta voi tuottaa palveluja itse ja organisoida ne silloin haluamallaan tavalla. Se voi järjestää palvelutuotantoa myös yhteistyössä toisten kuntien kanssa. Muita vaihtoehtoja ovat palvelujen hankkiminen ostopalveluna toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai yksityiseltä palveluntuottajalta. (Kuntaliitto 2016¹⁰)

2.4 Palvelukanavat

Kuntaliiton (2016) mukaan kunnat tarjoavat asiakkailleen palveluja monen eri palvelukanavan kautta. Näitä ovat lähipalvelu, etäpalvelu, liikkuvat palvelut, yhteispalvelu

¹⁰ <http://www.localfinland.fi/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/tehtavien-jarjestaminen-ja-tuottaminen/Sivut/default.aspx>

sekä sähköinen palvelu. Kuntaliiton sivuston (2016¹¹) pohjalta olen eritellyt kuvioon 5 kuntien eri palvelukanavissa käyttämät välineet ja palvelujen toteutustavat.



Kuvio 5. Kuntien asiakaspalvelukanavat

Kuntien palvelupisteissä on mahdollista saada perinteistä kasvokkain tapahtuvaa henkilökohtaista lähipalvelua. Palvelupisteiden kautta järjestetään myös etäpalvelua, jossa hyödynnetään fyysisesti muualla olevan asiantuntijan osaamista. Toimiva etäpalvelu edellyttää, että sekä asiakkaalla että asiantuntijalla on käytössään asianmukaiset tekniset viestintävälineet. Etäpalvelutilanteissa käytetään esimerkiksi videoneuvottelutekniikkaa, pikaviestimiä ja verkkoneuvottelutyökaluja. Mobiililaitteiden käyttö etäpalvelussa on yleistynyt viime vuosina. (Kuntaliitto 2016¹²)

¹¹ <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/Sivut/default.aspx>

¹² <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/etapalvelu/Sivut/default.aspx>

Aina ei asiakkaan tarvitse mennä palveluntarjoajan luo, vaan palvelu voidaan tuoda asiakkaan luo. Niin sanottuja liikkuvia palveluja ovat tiettyä palvelukokonaisuutta hoitavat autopalvelut, kuten kirjastoauto sekä monipalveluautot, joissa on saatavilla usean eri sektorin palveluja. Liikkuviin palveluihin luetaan myös kyyditys- ja asiointipalvelut, joissa asiakas viedään sinne, missä palvelu on. (Kuntaliitto 2016¹³)

Yhteispalvelulla tavoitellaan niin sanottua yhden luukun palvelua. Yhteispalvelupisteissä tarjotaan palveluja ja neuvontaa yli organisaatorajojen. Niiden toimintaan voi kuulua usean eri viranomaisen lisäksi myös järjestöjen ja yritysten tarjontaa. Palvelupisteet pyritään sijoittamaan sellaisiin paikkoihin, joissa ihmiset muutenkin liikkuvat ja joihin heillä on helppo ja esteetön pääsy. Palveluneuvojilla on tukenaan tieto- ja viestintäteknologian välineitä ja myös asiakkaiden käytössä on asiointipäätteitä. Yhteispalvelu kattaa toimintoja asiakirjojen vastaanottamisesta vaativiin asiantuntijapalveluihin. (Kuntaliitto 2016¹⁴)

Sähköisiä asiointipalveluja käyttämällä asiakas voi hoitaa asioitaan ajasta ja paikasta riippumatta tietoverkossa tietokoneella tai mobiililaitteella. Sähköiset palvelut ovat luonteeltaan itsepalvelua, minkä vuoksi niiden on oltava helppokäyttöisiä. Verkon kautta tehtävään asiointiin liittyy myös erilaisilla varmenteilla tehtävä asiakkaan tunnistaminen. Sähköiset palvelut perustuvat usein yksittäisiin asiointitapahtumiin. Tämän lisäksi joissakin kunnissa kuntalainen voi saada käyttöönsä kuntalaistilin, johon kootaan kaikki kunnan ja kuntalaisen välinen sähköinen viestintä ja asiointi. Yleisiä sähköisiä asiointipalveluja ovat muun muassa ilmoittautumiset, ajanvaraukset, asioiden vireillepanot ja palautteen antaminen. (Kuntaliitto 2016¹⁵)

¹³ <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/liikkuvatpalvelut/Sivut/default.aspx>

¹⁴ <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/yhteispalvelu/Sivut/default.aspx>

¹⁵ <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI JULKISHALLINNOSSA

Tässä luvussa tarkastelen viitekehykseen olennaisesti liittyviä ilmiöitä digitalisaatio, sähköinen hallinto ja sähköinen asiointi. Käyn läpi sitä, miten julkishallinnon ja erityisesti kuntien sähköistä asiointia ohjataan ja valvotaan viranomaisten ja lainsäädännön keinoin. Osa kuntien palveluista on lakisääteisiä ja kunnat ovat velvollisia ne järjestämään. Näiden lisäksi kunnat tarjoavat asukkailleen myös runsaasti muita palveluja.

Vertaan perinteistä, paperilla tai kasvokkain tapahtuvan asioinnin prosessia sähköiseen asiointiprosessiin. Pohdin, millaisia muutoksia siirtyminen perinteisestä asioinnista sähköiseen vaatii ja millaisia ongelmakohtia muutosprosessin aikana voi esiintyä. Sähköisten palvelujen käyttö tuo monia etuja niin palvelun tarjoajalle kuin sen käyttäjälle, mutta myös uusia riskejä, jotka on asiointiprosesseja suunniteltaessa otettava huomioon.

3.1 Digitalisaatio

Suomalaisen yhteiskunnan digitalisaation alku ajoittuu 1980-luvulle (esim. Koiranen, Räisänen & Södergard 2016: 24, 26; Pohjola 2014: 13). Ensimmäiset matkapuhelimet tulivat markkinoille ja sähköposti muutti viestintää. Yhä useammasta kodista löytyi tietokone. Seuraavalla vuosikymmenellä internet tuli suuren yleisön tietoisuuteen ja saataville. Älypuhelimet alkoivat tehdä sähköisestä viestinnästä entistä vaivattomampaa. Teknologian kehittymisen ja kustannusten alenemisen myötä palvelujen saatavuus on parantunut ja niiden käyttö on tullut riippumattomaksi ajasta ja paikasta. Tiedonsaanti ja yhteisiin asioihin osallistuminen onnistuu kotisohvalta käsin.

Kansainväliset vertailut osoittavat, että Suomen digitaalinen toimintavalmius on maailman huippuluokkaa ja meillä on EU-maiden paras digiosaaminen. Julkisten sähköisten palvelujen tuottajana olemme maailman kärkimaita. (Digibarometri 2016: 5). Tilastokeskuksen (2015) tutkimus osoittaa, että vuonna 2015 suomalaisesta aikuisväestöstä (16–89 -vuotiaat) 78 %

käytti internetiä päivittäin tai lähes päivittäin. Työssä käyvistä väestön osasta internetiä käytti päivittäin tai lähes päivittäin 92 % ja opiskelijoista 97 %.

Valtiovarainministeriön (2016a¹⁶) mukaan digitalisaatio otetaan huomioon useissa nykyisen hallitusohjelman kärkihankkeissa. Näistä yksi on *Digitalisoidaan julkiset palvelut*, jonka päätavoitteena on muuttaa julkiset palvelut digitaalisiksi ja käyttäjälähtöisiksi. Samassa yhteydessä määritellään julkisten palvelujen digitalisoinnin periaatteet ja uudistetaan tiedonhallintaa koskeva lainsäädäntö.

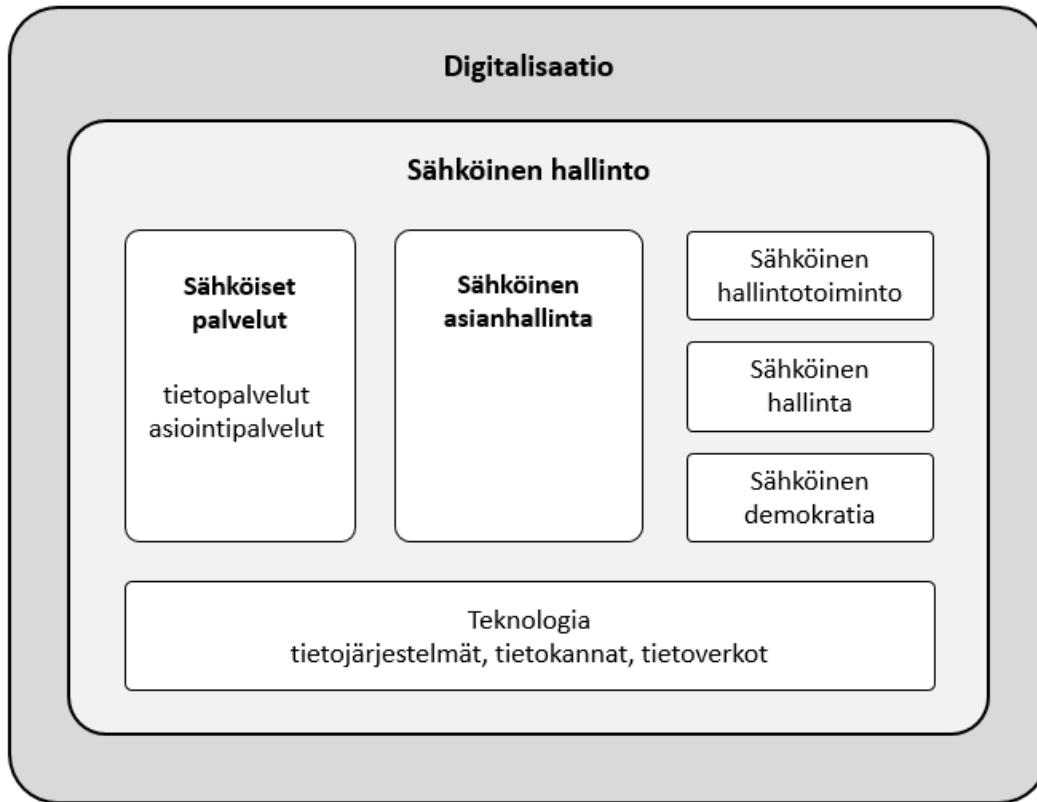
Julkishallinnon digitalisaation yleisenä tavoitteena on kehittää julkisia palveluita kansalaisia ja yrityksiä parhaiten hyödyttävällä tavalla. Toimivat ja luotettavat palveluketjut tukevat kaiken ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Kun palvelukehitys keskittyy asiakkaaseen, koko yhteiskunnan hyvinvointi kasvaa. (Valtiovarainministeriö 2016a). Muutokset, joita digitalisaatiolla pyritään toteuttamaan, edellyttävät nykyisten toimintatapojen kyseenalaistamista. Vain siten niistä saadaan aiempaa toimivampia ja joustavampia.

3.2 Sähköinen hallinto

Sähköiselle hallinnolle ominaista on tieto- ja viestintätekniikan hyödyntäminen julkisen hallinnon tavoitteiden tukena. Tieto- ja viestintätekniikkaa käyttämällä voidaan parantaa julkisia palveluja, demokraattista prosessia ja julkishallinnon toimintakäytäntöjä. Onnistuessaan se parantaa julkisten palvelujen laatua, lyhentää odotusaikoja, lisää kustannustehokkuutta ja parantaa avoimuutta ja vastuullisuutta. Sähköiseen hallintoon siirtyminen vaatii usein muutoksia organisaatioissa, vakiintuneissa työtavoissa ja päätöksenteon muodoissa. Teknologian lisääntyvä käyttö sinänsä ei muuta huonoja menettelytapoja hyviksi, mutta se tarjoaa mahdollisuuden suorittaa tehtävät eri tavalla kuin

¹⁶ <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

aiemmin. (Euroopan yhteisöjen komissio 2003: 4, 6, 8). Kuvioon 6 olen koostanut yhteenvedon sähköisen hallinnon ja sen lähikäsitteiden asemasta toisiinsa nähden Voutilaisen (2006: 2, 3) ja Anttiroikon (2004: 9) näkemysten pohjalta.



Kuvio 6. Sähköinen hallinto ja sen lähikäsitteet

Voutilainen (2006: 1, 2) näkee sähköisen hallinnon näkökulmana tietoyhteiskunnassa tapahtuvaan hallinnon kehittämiseen ja kehittymiseen. Teknisestä näkökulmasta katsoen sähköisen hallinnon muodostavat sähköiset asiointipalvelut, sähköinen asianhallinta, perus- ja taustajärjestelmät sekä näitä kaikkia yhdistävät tietoverkot.

Anttiroiko (2004: 8) määrittelee sähköisen hallinnon (*e-government*) päätavoitteet seuraavasti:

- kansalaisten, järjestöjen ja yritysten informaation saanti helpottuu

- palvelujen laatu ja kustannustehokkuus nousee
- kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet lisääntyvät
- eri toimijaryhmien väliset vuorovaikutusprosessit sekä hallinnon sisäiset prosessit tehostuvat

Sähköiseen hallintoon liittyvät läheisesti käsitteet sähköinen hallintotoiminto (*e-administration*), sähköinen hallinta (*e-governance*), sähköinen asiointi (*e-service*) ja sähköinen demokratia (*e-democracy*). Sähköiset asiointipalvelut ovat osa sähköistä hallintoa. Ne tukevat omalta osaltaan sähköisen hallinnon tavoitteita palvelun laadun ja kustannustehokkuuden sekä informaation saannin kasvusta. Toiminnoissa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa.

3.3 Sähköinen asiointi

Asioinnilla tarkoitetaan yleisesti asioiden hoitamista. Sähköisessä asiointissa eli verkkoasioinnissa asiat hoidetaan sähköisessä muodossa. Sähköisen asioinnin käsite on muuttunut vuosien mittaan teknisen kehityksen ja asiointipalvelujen yleistymisen myötä. Joissakin määritelmässä sähköiseen asiointiin sisällytetään sähköiset yksisuuntaiset tiedonsiirtomenetelmät, toisissa edellytetään kaksisuuntaista interaktiivista vuorovaikutteisuutta.

Useimpien määrittelyjen mukaan sähköinen asiointi on tietoverkossa sähköisesti tapahtuvaa asioiden hoitamista (esim. Hautala 2015: 28; Horneman 2014: 4; Kujala 2012: 12; Räisänen 2012: 9; Krogell-Magni 2010: 15; Arkistolaitos 2005; Sanastokeskus TSK 2008; Valtiovarainministeriö 2008: 94). Eräät määritelmät liittävät sähköisen asioinnin erityisesti viranomaisten vastuulla olevaan hallintoasiain menettelyyn (esim. Hakapää 2008: 67; Harju 2006: 15; Valtiovarainministeriö 2001: 5).

Sähköiseltä asioinnilta voidaan edellyttää kaksisuuntaista vuorovaikutteisuutta (esim. Räisänen 2012: 9; Hakapää 2008: 67; Toivanen 2006: 21; Valtiovarainministeriö 2001: 5) tai myös yhteen suuntaan tapahtuva tiedonsiirto voidaan nähdä sähköisenä asiointina (esim. Horneman 2014: 4; Kujala 2012: 12).

Sähköiselle asioinnille ei siis ole muodostunut yhtä yksiselitteistä yleisesti käytettävää määritelmää. Edellä kerrotusta huomataan, että jopa viranomaistahot kuvaavat sähköistä asiointia eri tavoin. Tässä tutkimuksessa käsittelen sähköistä asiointia sen laajemmassa merkityksessä. Katson lähtökohtaisesti sähköisen asioinnin olevan yksi- tai kaksisuuntaista tietoverkossa tapahtuvaa asioiden hoitamista. Tutkimuksen analyysivaiheessa ryhmittelen sähköisiä asiointipalveluja niiden ominaisuuksien mukaan ottaen huomioon muun muassa niiden vuorovaikutusasteen ja toteutustavan.

3.4 Asiointipalvelujen muutos perinteisestä sähköiseksi

Asiointipalvelujen sähköistäminen on tehnyt palvelujen käytön mahdolliseksi ajasta ja paikasta riippumatta, kunhan asiakkaalla on käytettävissään tietokone tai mobiililaitte sekä verkkoyhteys (esim. Sirkemaa 2014: 181; Krogell-Magni 2010: 15). Koska kaikilla kuntalaisilla ei välttämättä ole tarvittavia laitteita ja yhteyksiä, kunnat ovat sijoittaneet asiakaspäätteitä kirjastoihin, yhteispalvelupisteisiin tai muihin kuntalaisten saavutettavissa oleviin paikkoihin. (Kuntaliitto 2016¹⁷). Voutilainen (2006: 239) toteaa, että vaikka yksi asiointipalvelujen sähköistämisen tavoite on tarjota niille ajasta ja paikasta riippumaton saatavuus, viranomaisilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta järjestää ympärivuorokautista käyttömahdollisuutta 24/7-periaatteella.

Palvelujen suunnittelussa on otettava huomioon myös erilaiset selainversiot ja tietoliikenneyhteyksien nopeus. Palvelujen saatavuuteen, esteettömyyteen,

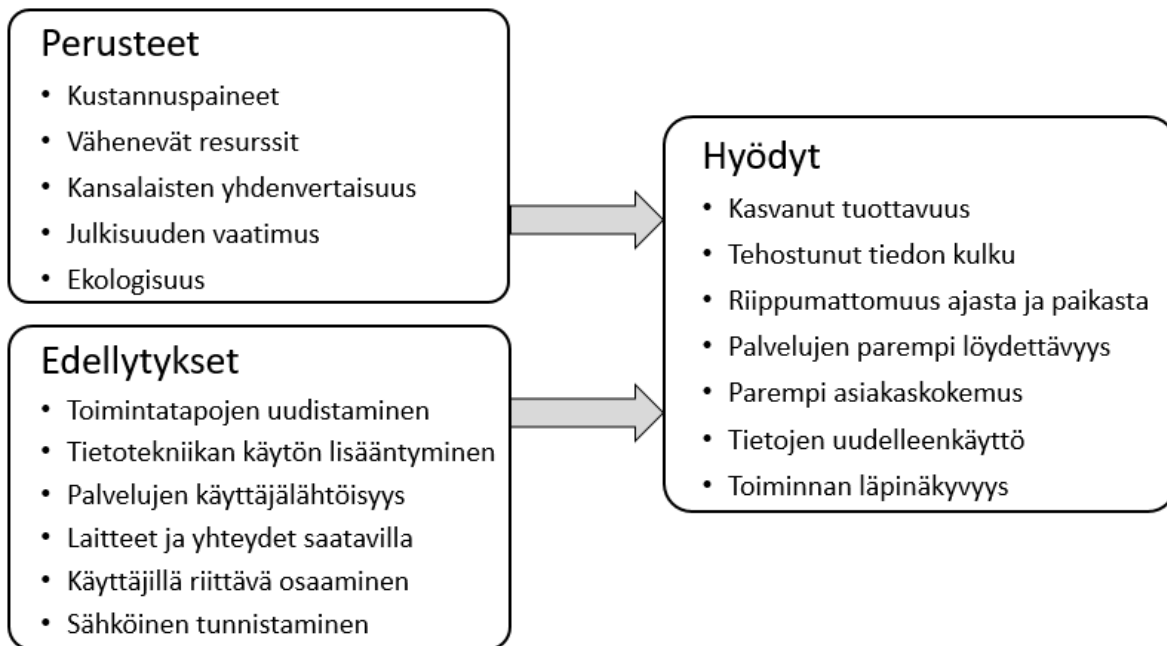
¹⁷ <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>

kohtuuhintaisuuteen sekä erilaisten käyttäjien tarpeisiin on kiinnitettävä huomiota, kun palveluja kehitetään. Lisäksi palvelujen sisällön on oltava selvästi esitetty. (Voutilainen 2006: 239). Asiakkaan on kyettävä löytämään tarvitsemansa palvelu helposti, vaikka hän ei tuntisi palveluntarjoajan hallinnollista rakennetta tai tietäisi, mikä yksikkö palvelusta vastaa (Sirkemaa 2014: 183).

Sirkemaa (2014: 183) tuo esiin asiointipalvelun tarjoajan näkökulman. Paitsi että palvelujen sähköistäminen voi aiheuttaa prosessien uudelleen tarkastelua, se vaatii usein muutoksia johtamiskäytäntöihin ja yleiseen organisaatiokulttuuriin sekä saattaa edellyttää entistä laajempaa yhteistyötä organisaation yksiköiden välillä.

Sähköinen asiointi edellyttää usein kuntalaisen tunnistamista tietoverkossa. Andreasson & Koivisto (2013: 176-178) muistuttavat, että tunnistamista ei pidä kuitenkaan vaatia, ellei siihen ole erityistä perustetta. Asiointipalvelun tarjoaja päättää, mitkä asiointitoiminnot vaativat tunnistamista ja millaista sen pitää olla. Tunnistaminen voidaan tehdä esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasanalla, verkkopankkitunnuksilla, sirukortilla tai mobiilivarmenteella.

Kuvioon 7 olen koonnut asiointipalvelujen sähköistämisen yleisimmät perusteet, edellytykset sähköisen asioinnin onnistuneelle käyttöönotolle sekä yleisimmin tunnistetut hyödyt, joita sähköisellä asioinnilla on saavutettu.



Kuvio 7. Sähköiseen asiointiin siirtyminen

Asiointipalvelujen siirtäminen sähköiseen muotoon tarjoaa hyvän mahdollisuuden tarkastella ja uudistaa koko asiointiprosessia (Sirkemaa 2014: 181). Yleensä prosessit kannattaa automatisoida mahdollisimman pitkälle ja niistä voidaan usein poistaa joitain osia tarpeettomina (Kuntaliitto 2016¹⁸). Kansalaisten on oltava tietoisia palvelujen saatavuudesta ja haluttava käyttää niitä. Palvelujen käytön on oltava helppoa ja miellyttävää ja ihmisten pitää tuntea saavansa niistä hyötyä. (Euroopan yhteisöjen komissio 2003: 10; Sirkemaa 2010: 769). Palvelujen tarjoaminen verkossa ei vielä takaa, että niitä myös käytettäisiin.

3.5 Sähköisiin asiointipalveluihin kirjautuminen

Osa asiointipalveluista vaatii käyttäjän tunnistamista ennen palveluun kirjautumista. Joihinkin palveluihin on mahdollista kirjautua käyttäjäksi rekisteröitymisen jälkeen.

¹⁸ <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>

Rekisteröitymisen yhteydessä käyttäjä syöttää palveluun sen vaatimat tiedot, kuten nimensä, yhteystietonsa sekä itse keksimänsä käyttäjätunnuksen ja salasanan. Käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla hän voi kirjautua järjestelmään uudelleen myöhemmin. Niin sanottu vahva sähköinen tunnistaminen edellyttää verkkopankkitunnuksen, sähköisen henkilökortin tai mobiilivarmenteen käyttöä. Tämä tapa on käytössä esimerkiksi julkishallinnon verkkotunnistus- ja maksamispalvelu VETUMAssa.

Asiointipalvelu voi myös olla liitetty kertaluontoista kirjautumista vaativaan asiointitiliin. Tällöin käyttäjä saa yhden tunnistustapahtuman jälkeen käytettäväkseen kaikki kyseiseen asiointitiliin liitetyt palvelut. Julkishallinnon asiointipalveluissa ovat käytössä Kansalaisen asiointitili ja Kuntalaistili. Kansalaisen asiointitilin käyttöönotto vaatii vahvaa tunnistamista. Tilin kautta asiakas voi käyttää siihen liitettyjä asiointipalveluja ja vastaanottaa viranomaisilta tulevia päätöksiä ja viestejä. (Väestörekisterikeskus 2017a). Kuntalaistiliin liitettyjä asiointipalveluja voidaan käyttää eriasteisilla tunnistamismenetelmillä. Osa palveluista edellyttää vahvaa tunnistamista, toiset saa käyttöönsä käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja joitakin palveluja voidaan käyttää ilman kirjautumista. (Propentus 2017)

Suomi.fi on Väestörekisterikeskuksen (2017b) tuottama julkishallinnon asiakkaille tarkoitettu verkkopalvelu. Sen kautta he pääsevät sähköisiin asiointipalveluihin kertakirjautumisella ja voivat myös lukea itseään koskevia tietoja¹⁹. Suomi.fi-palvelu tarjoaa käyttäjilleen henkilökohtaisen sähköisen postilaatikon, jonka kautta he voivat viestiä julkishallinnon organisaatioiden kanssa. Palvelun käyttöönotto on vielä meneillään, mutta sen on tarkoitus olla kaikkien kuntien käytettävissä vuoden 2017 loppuun mennessä²⁰. Suomi.fi-palvelun käyttö edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista²¹.

Kuntalaisaloite.fi (Oikeusministeriö 2017) on oikeusministeriön ylläpitämä verkkopalvelu, jossa voidaan tehdä kuntalaisaloitteita palveluun liittyneille kunnille. Palvelussa asiakas voi seurata oman aloitteensa etenemistä. Myös toisten tekemät aloitteet ovat luettavissa yli

¹⁹ <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelunakymat/>

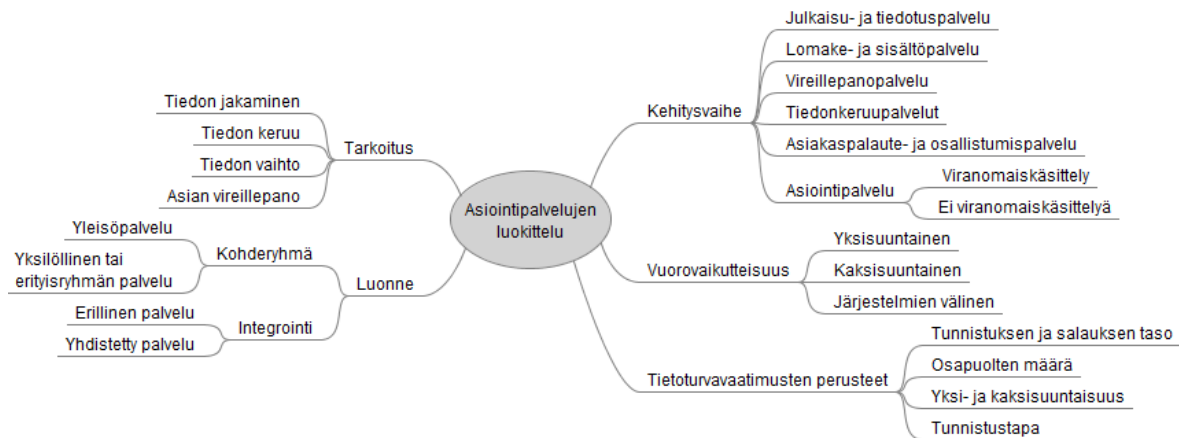
²⁰ <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/viestinvalitys/>

²¹ <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelunakymat/palvelukuvaus/>

kuntarajojen. Aloitteita voidaan kannattaa ja niihin on mahdollista osallistua palvelussa. Kuntalaisaloitepalvelu on käytettävissä ilman kirjautumista. Palvelussa voidaan laatia eri tyyppisiä aloitteita, joista osaan vaaditaan vahva tunnistaminen. Tehdyt aloitteet menevät palvelun kautta viralliseen käsittelyyn asianomaisessa kunnassa.

3.6 Sähköisten asiointipalvelujen ryhmittelytapoja

Sähköisiä asiointipalveluja voidaan ryhmitellä erilaisten ominaisuuksien ja niiden yhdistelmien perusteella. Ryhmittelyperusteita ovat esimerkiksi palvelun sisältö ja tarkoitus, palvelun kehitysvaihe, palvelun kohderyhmän laajuus, palveluun liittyvän vuorovaikutteisuuden muoto, palvelun suhde toisiin palveluihin ja palvelun käytön vaatima tietoturvan taso. Olen koonnut aiemmissa tutkimuksissa luokittelujen perusteena käytettyjä ominaisuuksia kuvioon 8.



Kuvio 8. Asiointipalvelujen luokittelu ja ominaisuudet aiemmissa tutkimuksissa

Sähköisen asionnin kehityskaaressa voidaan nähdä yhtymiä tietoverkkojen ja tietojärjestelmien tekniseen kehitykseen. Asiointipalveluja on yhdistetty organisaation toiminnallisiin prosesseihin ja niiden interaktiivisuus on lisääntynyt. Samalla kun tietoyhteiskunta on kehittynyt, asiointipalvelujen asiakkaalle tuottama lisäarvo on kasvanut.

Kehitysvaiheeseen perustuvat asiointipalvelujen ryhmittelyt eivät kuitenkaan välttämättä kuvaa palvelujen tasoeroja vaan niiden toteutukseen ja käyttöön liittyviä teknisiä vaatimuksia. (Anttiroiko 2004: 15–17). Hautala (2015: 29, 30) jakaa sähköiset asiointipalvelut kehitysvaiheen perusteella kuuteen ryhmään: tieto- ja tiedottamispalvelut, asiakaspalaute- ja osallistumispalvelut, tiedonkeruupalvelut, vireillepanopalvelut, tietojärjestelmien välinen tiedonvaihto ja vuorovaikutteinen sähköinen asiointipalvelu. Kehitysvaiheen arvioinnissa hän ottaa huomioon myös palvelun sisällön ja vuorovaikutteisuuden. Anttiroiko (2014: 15, 16) tunnistaa kolme kehitysvaiheeseen pohjautuvaa kategoriaa: informaatio- eli tieto- ja tiedotuspalvelut, vuorovaikutus- ja viestintäpalvelut sekä transaktio- eli asiointipalvelut. Sirkemaan (2014: 182) tyypittelyssä kehitysvaiheet edustavat palvelun vuorovaikutuksen tasoa: tiedotuspalvelut, lomake- ja sisältöpalvelut ja vuorovaikutuspalvelut.

Sekä Hautala (2015: 29), Anttiroiko (2004: 16) että Sirkemaa (2014: 182) mainitsevat **julkaisu- tai tiedotuspalvelut**, joiden tarkoituksena on informaation jakaminen. Niissä palvelun tarjoaja jakaa tietoa yksisuuntaisesti asiakkaille. Hautalan (2015: 29) mukaan tieto koskee useimmiten hallintoa ja hallinnon palveluja. Anttiroiko (2004: 15) toteaa tällaisten palvelujen olevan yleensä teknisesti yksinkertaisia palveluja, joita ei integroida organisaation toiminnallisiin prosesseihin. Esimerkkinä hän mainitsee kunnan verkkosivut. Sirkemaan (2014: 182) ryhmittelyssä **lomake- ja sisältöpalvelut** tarjoavat lomakkeita ja muita materiaaleja, joita asiakas voi ladata tai tulostaa itselleen. Anttiroiko (2004: 15) liittyy lomakkeiden käsittelyn vuorovaikutus- ja viestintäpalveluihin. Tällöin palveluun sisältyy myös lomakkeiden lähettäminen tietoverkon kautta, ja palvelun tarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on kaksisuuntaista. Hautala (2015: 29) kutsuu sähköisen lomakkeen täyttämistä ja sähköisesti lähettämistä **vireillepanopalveluksi**, mutta käytännössä kyse on samasta palvelusta. Lisäksi Hautala (2015: 29) tuo esille kaksi muuta palveluryhmää. **Tiedonkeruupalveluissa** yritys tai muu toimija antaa viranomaiselle sähköisesti lainsäädännön edellyttämiä tietoja. **Asiakaspalaute- ja osallistumispalveluissa** asiakkaat antavat viranomaiselle palautetta tai osallistuvat yhteiskunnan toimintaa ja kehittämistä koskevaan keskusteluun. **Asiointipalveluja** käytetään tietoverkon kautta ja ne liittyvät

johonkin tiettyyn asiointiprosessiin. Asiointiprosessin perusteella asiointipalvelut voidaan jakaa edelleen kahteen ryhmään sen mukaan, vaativatko niissä käsiteltävät asiat **viranomaiskäsittelyä** vai eivät.

Vuorovaikutuksen muoto on yksi asiointipalvelun kehitysvaiheen määrittelyyn vaikuttava tekijä (Hautala 2015: 29, 30; Anttiroiko 2004: 16; Sirkemaa 2014: 182). Valtiovarainministeriön (2001: 3.3) luokittelussa korostetaan, että **yksisuuntaisessa** palveluprosessissa asiakkaan on voitava luottaa palvelun lähteeseen ja sisältöön. Sirkemaa (2014: 182) näkee palvelukanavan ääripäissä yksisuuntaiset tiedotuspalvelut ja vuorovaikutteiset asiointipalvelut. Sähköistä asiointipalvelua pidetään vuorovaikutteisena, kun tieto kulkee verkossa **kaksisuuntaisesti**. Anttiroiko (2004: 15) käyttää tällaisista palveluista myös nimitystä *transaktiopalvelut* ja mainitsee asiointiprosesseista esimerkkeinä maksutapahtuman ja verkkoäänestyksen. Asiointitapahtuman käynnistää yleensä asiakkaan täyttämä sähköinen lomake ja sen seurauksena asiakas on vuorovaikutuksessa joko viranomaisen tai viranomaisen hallinnoiman järjestelmän kanssa. Sirkemaa (2014: 182) korostaa, että asiakas vastaanottaa asiaansa liittyvän palautteen samassa asiointipalvelussa kuin missä hän on käynnistänyt asiointitapahtuman. Hautala (2015: 30) yhdistää vuorovaikutteisiin palveluihin myös asiakkaan mahdollisuuden keskustella viranomaisen kanssa, seurata asiansa etenemistä viranomaisen käsittelyssä sekä tarkastella tietoja, joita viranomaisen on hänestä tallentanut. Valtiovarainministeriön (2001: 3.3) määritelmän mukaan kaksisuuntainen palvelu on joko interaktiivista tai siihen liittyvä vaste voi saapua vasta pitkänkin ajan jälkeen. Muista palveluryhmittelyistä poiketen Hautala (2015: 29) lukee sähköisiin asiointipalveluihin mukaan myös **tietojärjestelmien välisen** tiedonvaihdon. Vuorovaikutuksen osapuolena ei siis ole ihmistä vaan eri organisaatioiden tietojärjestelmäsovellukset keskustelevat keskenään automaattisesti, ja muun muassa tekevät tietohakuja toisen viranomaisen rekisteristä ja siirtävät tietoja asiakkaiden ja viranomaisten välillä.

Valtiovarainministeriö (2001: 3.3) luokittelee sähköiset palvelut perustuen ominaisuuksiin, jotka vaikuttavat palveluille asetettaviin **tietoturvallisuusvaatimuksiin**. Asianmukaisen

tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää erityisiä toimenpiteitä, koska sähköinen asiointi tapahtuu yleensä julkisissa tietoverkoissa. Koneellisissa palveluprosesseissa asiakkaan **tunnistukselle** ja tietoliikenteen **salauksen tasolle** asetetaan erilaisia vaatimuksia palvelun sisällön perusteella. Muita luokitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat palvelun **osapuolten määrä**, palveluprosessin **yksi- tai kaksisuuntaisuus** sekä palvelun vaatima käyttäjän **tunnistamistapa**. (Valtiovarainministeriö 2001: 3.3)

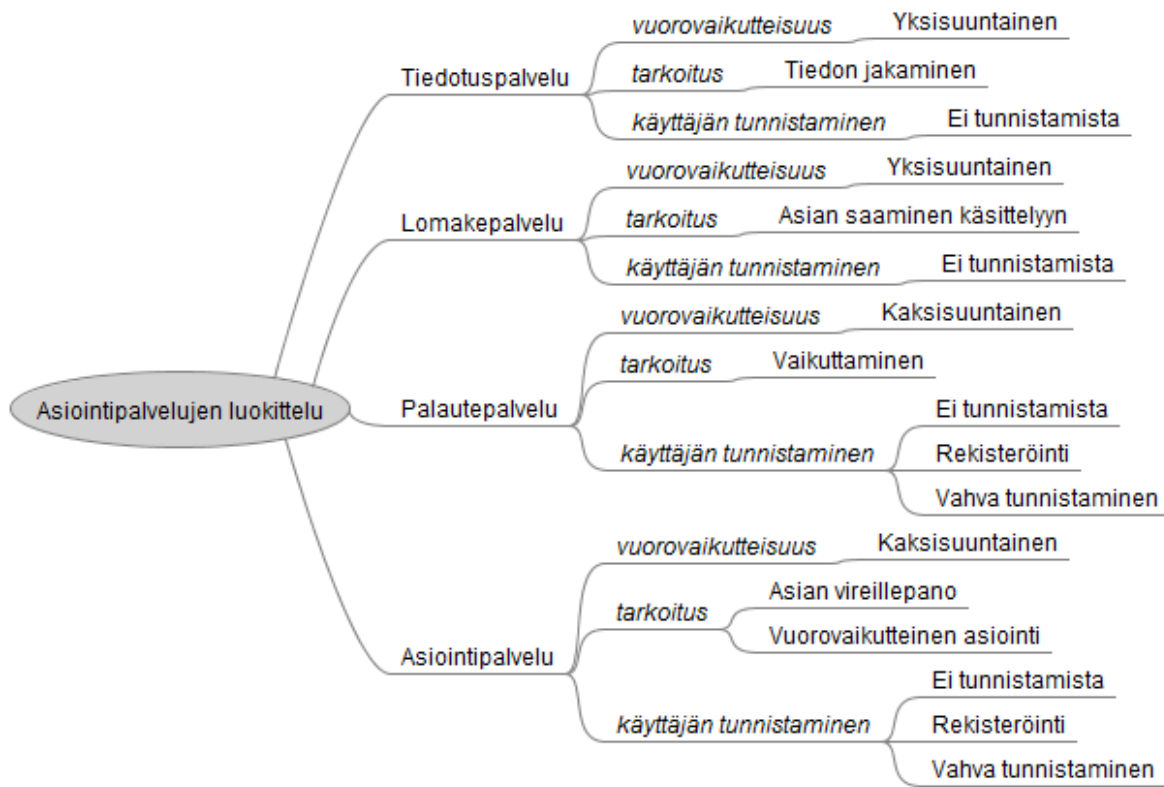
Sähköisiä asiointipalveluja voidaan luokitella myös niiden **luonteen** mukaan arvioimalla tiettyjen ominaisuuksien painottumista. Ääripäiden lisäksi palvelu voi edustaa jonkinasteista välimuotoa. Asiointipalvelujen **integroiintiasteen** ääripäinä ovat yksittäiset itsenäisesti toimivat palvelut ja toisaalta toisiinsa teknisesti sulautettujen asiointipalvelujen muodostamat kokonaisuudet. Palvelu voi liittyä jonkin yksittäisen toimialan tai yksikön tehtäviin ja toimia muista tarjolla olevista palveluista **erillisenä palveluna**. Joukko toisiinsa **yhdistettyjä palveluja** voi muodostaa palvelukokonaisuuden, joka perustuu useiden järjestelmien integroiintiin tai prosessien yhdistämiseen. Toisiinsa sulautettujen palvelujen erottaminen yksittäisiksi palveluiksi ei yleensä ole mahdollista. Kuntien palvelutarjonnassa palvelun erillisyyden ja yhteensovittamisen merkitys ilmenee, kun tarkastellaan eri toimialoihin liittyviä palveluja. Palvelu voi kohdistua tietyille, ehkä suppeallekin **kohderyhmälle**, jolla saattaa olla palvelun toteutukseen liittyviä erityistarpeita. Tarpeet voivat olla **yksilöllisiä tai tiettyä erityisryhmää** koskevia. Palvelu voi myös olla yleisluontoinen **yleisöpalvelu** ja käytännössä kenen tahansa käytettävissä. Asiakasryhmän huomioon ottamisella on usein vaikutusta palvelun käytettävyyteen ja esteettömyyteen. (Sirkemaa 2014: 182)

Sähköisiä asiointipalveluja voidaan luokitella niiden **tarkoituksen** mukaan. Sirkemaa (2014: 182) toteaa **tiedon jakamisen** olevan asiointipalvelun perustehtävä, mutta huomauttaa, että palvelun kehittyessä sen vuorovaikutteisuus usein lisääntyy. Sekä Anttiroiko (2004: 16, 17) että Hautala (2015: 29) yhdistävät tiedon jakamisen julkisen hallinnon palveluihin liittyvään informaatioon. Hautala (2015: 29) tuo esille **tiedon keruun** tapana toimittaa viranomaiselle tietoja sähköisessä muodossa. **Tiedon vaihdolla** hän tarkoittaa tietojärjestelmien välistä

automaattista viestintää. Siinä tietojärjestelmäsovellus hakee tietoja toisen organisaation järjestelmästä ja myös viranomaisen ja asiakkaan välillä tieto voi siirtyä automaattisesti. Kun asiakas täyttää ja lähettää lomakkeen sähköisesti, viranomainen huolehtii **asian vireillepanosta** (Hautala 2015: 29) asiakkaan toimittamien tietojen mukaisesti. Toisaalta esimerkiksi Hakapään (2008: 67) mukaan sähköiseen asiointiin nimenomaan kuuluu asian vireillepano osana hallintoasian menettelyä. Vastaava määrittely sisältyy myös valtiovarainministeriön (2001: 5) ohjeeseen.

3.7 Tutkimuksessa käytettävä luokittelumalli

Yhdistelen aiemmissä tutkimuksissa käytettyjä luokittelutapoja oman mallini laatimisessa. Useissa aiemmissä tutkimuksissa (esim. Anttiroiko 2004: 15–17; Hautala 2015: 29, 30; Sirkemaa 2014: 182) sähköisiä asiointipalveluja luokiteltiin kehitysvaiheen perusteella. Koska tässä tutkimuksessa käyttämäni luokittelun perusteet kuvaavat pääasiassa palvelujen käyttöä ja toteutustapaa, kutsun ryhmiä **asiointipalvelutyypeiksi**. Käytän luokittelun perusteina asiointipalveluun liittyvää vuorovaikutteisuutta, asiakkaan tunnistamistapaa ja palvelun tarkoitusta, kuten esitän kuviossa 9. Jätän luokitteluni ulkopuolelle aiemmissä tutkimuksissa tunnistetut vireillepanopalvelun ja tiedonkeruupalvelun, koska toteutustapansa perusteella ne voidaan sisällyttää joko lomake- tai asiointipalveluihin.



Kuvio 9. Tutkimuksessa käytettävä luokittelu

Luokittelen siis kuntien sähköiset asiointipalvelut neljään ryhmään: tiedotuspalvelut, lomakepalvelut, palautepalvelut ja asiointipalvelut. **Tiedotuspalvelussa** tiedonvälitys tapahtuu yksisuuntaisesti kunnalta asiakkaalle päin. Palvelun pääasiallinen tarkoitus on tiedon jakaminen eikä palvelun käyttö edellytä asiakkaan tunnistamista. Tyypillinen tiedotuspalvelun sovellus on kunnan verkkosivusto, joka on avoin kaikille ja jossa jaetaan tietoa kunnan toiminnasta.

Lomakepalvelu tarkoittaa, että kunta julkaisee verkkosivustollaan lomakkeita, jotka ovat asiakkaan käytettävissä ilman tunnistamista. Asiakas voi tulostaa lomakkeen ja täyttää sen käsin tai hän voi täyttää lomakkeen sähköisesti ja halutessaan tallentaa sen omalle tietokoneelleen. Täytetty lomake palautetaan kuntaan joko paperimuodossa tai sähköisesti sähköpostiviestin liitetiedostona. Vaikka asiakas palauttaa täyttämänsä lomakkeen kuntaan,

lomakepalvelun vuorovaikutus on yksisuuntaista, koska palautus tapahtuu palvelun ulkopuolella. Lomakepalvelun tarkoituksena on saattaa lomakkeessa esitettävä asia vireille kunnan organisaatiossa.

Palautepalvelussa vuorovaikutus asiakkaan ja kunnan välillä on kaksisuuntaista. Asiakas avaa verkkosivustolla julkaistun lomakkeen ja täyttää sen sähköisesti käyttöliittymässä. Lomakkeen yhteydessä on painike, joka käynnistää sen palauttamisen palvelun sisällä. Palautepalvelun käytön tarkoituksena on vaikuttaminen, eli asiakas ilmaisee mielipiteensä jostakin asiasta tai esimerkiksi tekee aloitteen. Asiakkaan tunnistustavoissa on vaihtelua. Palvelu voi olla käytettävissä ilman sähköistä tunnistusta tai sen käyttö edellyttää asiakkaan rekisteröitymistä palveluun tai asiakkaan vahvaa tunnistamista.

Asiointipalvelussa vuorovaikutus on kaksisuuntaista ja käsiteltävään asiaan liittyvä viestintä tapahtuu sähköisessä ympäristössä palvelun sisällä. Palvelun tarkoituksena on saattaa asia vireille ja viranomaiskäsittelyyn. Myös asiaa koskevat päätökset voidaan toimittaa asiakkaalle asiointipalvelussa. Asiointipalvelun käyttö voi olla mahdollista asiakkaan rekisteröitymisen kautta, käyttämällä vahvan sähköisen tunnistamisen menetelmiä tai täysin ilman asiakkaan tunnistamista.

4 SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUJEN VIRANOMAISSOHJAUS

Tässä luvussa käyn läpi, miten laki ja viranomaisten suositukset ohjaavat sähköisten asiointipalvelujen järjestämistä ja toteutustapoja. Suosituksia antavat Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA ja Valtionhallinnon tieto- ja kyberturvallisuuden johtoryhmä VAHTI. Vähemmän velvoittavia, mutta etenkin palvelujen käytettävyyteen vaikuttavia ohjeistuksia on viranomaisten julkaisemissa laatukriteeristöissä.

4.1 Palvelujen järjestäminen

Sekä viranomaisten että asiakkaiden sähköiseen asiointiin liittyvistä oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista säädetään laissa. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta (5 §) määrää, että viranomaisen on tarjottava kansalaisille sähköisiä asiointipalveluja olemassa olevien edellytysten rajoissa ottaen huomioon käytettävissä olevat tekniset ja taloudelliset resurssit. Palvelujen tarjonnan rajaaminen toimialue- tai tehtäväpaikkakohtaisesti on sallittua. Kuntalain (8 §, 9 §) mukaan kunta voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai kuntayhtymän kautta tai hankkia ne muilta palvelujen tuottajilta. Hallintotehtävät kuuluvat kuitenkin pääsääntöisesti kunnalle itselleen.

Sähköisten palvelujen toteuttamisessa käytettävien laitteistojen ja ohjelmistojen on lain mukaan oltava asiakkaan näkökulmasta katsottaessa mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä. Kansalaisille on tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisessä muodossa oleva viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi viranomaisen ilmoittamaan sähköiseen osoitteeseen tai laitteeseen. Tämä kattaa laissa säädetyt tai määrätyt ilmoitukset, viranomaisen pyytämät selvitykset sekä muut asiakirjat ja viestit. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 5 §). Kuntien on julkaistava verkkosivuillaan yleinen sähköpostiosoite, jota kuntalaiset voivat käyttää asiointissaan. Yleensä tämä on kunnan kirjaamon sähköpostiosoite. (Krogell-Magni 2010: 14)

4.2 Asiakkaan tunnistaminen ja tietoturva

Sähköisen asioinnin ja tietojenvaihdon on oltava tietoturvallista. Tietoturvallisuuden ja toimintavarmuuden varmistaminen on viranomaisen vastuulla. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 5 §, 6 §). Tietoturvallisuutta käsitellään erityisesti ohjeessa VAHTI 4/2001 *Sähköisten palveluiden ja asioinnin tietoturvallisuuden yleisohje*. Suositus on suunnattu sekä julkishallinnolle että julkisia palveluita tarjoaville yksityisen sektorin organisaatioille. Suosituksessa kuvataan keskeisimmät asiat sähköisten palvelujen tietoturvallisuudesta, jota tarkastellaan sekä tekniikan että toimintojen näkökulmasta. (Valtiovarainministeriö 2001: 4, 5, 8)

Oleellinen tekijä tietoturvallisuudessa on käyttäjän luotettava tunnistaminen silloin, kun asiointipalvelun luonne sitä vaatii. Tunnistamista tarvitaan esimerkiksi monissa päätöksentekoon johtavissa palveluissa tai kun palvelun kautta välitetään henkilötietoja. VAHTI-ohjeessa 12/2006 *Tunnistaminen julkishallinnon verkkopalveluissa* kuvataan, milloin ja minkä tyyppisiä verkkopalveluja käytettäessä käyttäjän tunnistaminen on tarpeen. Ohjeessa määritellään erilaisia tunnistusmenetelmiä ja niiden yhteydessä käytettäviä välineitä sekä otetaan kantaa henkilötietojen käsittelyyn. (Valtiovarainministeriö 2006: 9, 10, 13, 15)

Sähköisestä tunnistamisesta ja tunnistuspalvelujen tarjoamisesta säädetään laissa. Tunnistusmenetelmän on oltava sellainen, että tunnistusvälineen haltija voidaan tunnistaa yksiselitteisesti. Henkilöyden todentaminen voi perustua tekijään, jonka henkilö tietää, joka hänellä on hallussaan tai joka perustuu johonkin henkilön fyysiseen ominaisuuteen. Vahvassa sähköisessä tunnistamisessa on näistä tekijöistä käytettävä vähintään kahta. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 8a §). Laissa tarkoitettuja todentamistekijöitä ovat esimerkiksi käyttäjän tietämä salasana ja käyttäjätunnus, hänen hallussaan oleva sirukortti ja fyysisenä ominaisuutena sormenjälki.

Verkkotunnistus- ja maksamispalvelu VETUMA on tarkoitettu käytettäväksi julkishallinnon organisaatioiden sähköisissä asiointipalvelusovelluksissa. Käyttötilanteita esitellään suosituksessa JHS 164 *Tunnistautuminen ja maksaminen sähköisessä asiointissa VETUMA-palvelun avulla*. VETUMAN toiminnallisuuksia ovat käyttäjän tunnistaminen, toimenpiteen hyväksyminen, sähköinen allekirjoitus sekä maksun suorittaminen ja palautus. Palvelun käyttäjä voidaan tunnistaa sirukortin, matkapuhelimen SIM-kortilla olevan kansalaisvarmenteen, käyttäjätunnuksen ja salasanan yhdistelmän tai verkkopankkitunnusten avulla. Nämä täyttävät edellisessä kappaleessa mainitut vaatimukset todentamistekijöistä. Suosituksen mukaan VETUMA-palvelu huolehtii käyttäjän tunnistamisesta, mutta henkilötietojen asianmukaisesta käytöstä on vastuussa asiointipalvelun tarjoaja. (JHS 164 2016: 1–3)

4.3 Asiakirjojen käsittely asiointipalveluissa

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA on julkaissut suosituksen JHS 156 *Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asiointin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa*. Suositus ottaa kantaa viranomaiselle sähköisen asiointin kautta tulleiden asiakirjojen käsittelyyn. Sähköiset asiakirjat on kirjattava tai muutoin rekisteröitävä luotettavasti niin, että merkinnöistä selviää asiakirjan saapumisajankohta ja asiakirjan alkuperäisyyden ja eheyden toteaminen. Viestin lähettäjälle on ilmoitettava viestin vastaanottamisesta, tämä voidaan hoitaa myös automaattisesti. Viranomaisen on ilmoitettava sähköisen viestin lähettäjälle, jos viestiä ei pystytä avaamaan tai siinä on puutteita. Asia on siirrettävä käsittelyprosessiin asianmukaisella tavalla. Käsittelyn seurauksena syntyvä päätös voidaan toimittaa asiakkaalle sähköisesti, jos tämä on antanut siihen suostumuksensa. (JHS 156 2012: 11, 12). Näiltä osin JHS 156:n perustana on Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa (12 §, 13 §, 15 §).

4.4 Palvelun sisältö ja käytettävyys

Sähköiset asiointipalvelut ovat käytettävissä verkkosivustoilla, joten niiden suunnittelu ja kehittäminen liittyvät läheisesti verkkosivustojen kehittämiseen. Luonnollista on, että myös näihin liittyvät suositukset, ohjeet ja laatuksiteerit ovat pääosin yhteneviä. Asiointipalvelujen kehittämistä ja käyttöönottoa niitä tarjoavan organisaation kannalta ohjeistetaan suosituksessa JHS 190 *Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen* (JHS 190, 2016). Valtiovarainministeriön (2012) laatimassa verkkopalvelujen laatuksiteeristössä otetaan huomioon sekä palvelun tarjoajan että käyttäjän näkökulma. Kuntaliiton (2010) julkaisema verkkopalvelun sisältölähtöisen arvioinnin malli VESLA tarkastelee palveluja eri käyttäjäryhmien kannalta.

JHS 190 *Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen* sisältää yleisiä suosituksia julkishallinnon organisaatioiden verkkosivustojen ja asiointipalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja ylläpitoon. Suositus on tarkoitettu sovellettavaksi erilaisilla päätelaitteilla käytettäviin asiointipalveluihin ja muihin verkkopalveluihin. Suosituksen mukaan palvelujen sähköistämisen yhteydessä tulee tarkastella prosessien ja palvelujen tuottamistapoja. Verkkopalvelujen kehittämisen ja käyttöönoton tulee olla yhteydessä organisaation strategiaan ja tavoitteisiin. Palvelujen sähköistämisellä pyritään suurempaan kustannustehokkuuteen ja joustavampaan asiointiin organisaation toimintatapoja tehostamalla. Suosituksessa kuvataan muun muassa verkkopalvelujen kehittämisen peruseriaatteita ja elinkaarta, hyötyjä sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta, palvelun hallintamallin laatimista, esteettömyyden ja saavutettavuuden huomioon ottamista, sisällön ja käyttöliittymän suunnittelua sekä palvelun käyttöönottoa. (JHS 190 2016: 2, 3, 8–11, 23–30)

Valtiovarainministeriö (2012) on laatinut verkkopalvelujen laatuksiteeristön käytettäväksi julkisten verkkopalvelujen kehittämisessä ja arvionnissa. Laatuksiteeristö koostuu tarkistuslistoista, joiden avulla arvioidaan, miten verkkopalveluissa on otettu eri näkökulmia huomioon. Laatuksiteeristöllä voidaan arvioida eri tyyppisiä verkkopalveluja, muun muassa

kuntalaisille suunnattuja sähköisen asioinnin palveluja. Kriteerit on ryhmitelty arviointialueisiin, joita ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Näistä käyttö ja sisältö käsittelevät palveluja käyttäjän näkökulmasta, johtaminen ja tuottaminen palvelun tarjoajan näkökulmasta ja hyödyissä molempien osapuolten näkökulmat otetaan huomioon. Kun sähköisten asiointipalvelujen kokonaisuutta arvioidaan palvelun käyttäjän kannalta, parhaiten soveltuvat kriteerit löytyvät käytön ja sisällön arviointialueilta.

Kuntaliitto (Krogell-Magni 2010: 96–102) on julkaissut mallin kunnan verkkopalvelun sisältölähtöiseen arviointiin. VESLA-mallin avulla arvioidaan verkkosivujen tietosisältöä, eri kohderyhmien huomioimista sekä perus-, neuvonta-, asiointi- ja sähköisten palvelujen tarjontaa. Sähköisten asiointipalvelujen saatavuuden arvioimisessa voidaan soveltaa kohtaa, jonka perusteella kartoitetaan eri tyyppisten asiointipalvelujen tarjontaa.

Taulukko 1. Verkkopalvelujen arviontikriteerejä

	Palvelun sisältö	Palvelun käyttö
Valtiovarainministeriö: Verkkopalvelujen laatukriteeristö	Rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti	Verkkopalvelu löytyy helposti
	Sisältö on kattavaa	Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä
Kuntaliitto: Verkkopalvelun sisältö- lähtöisen arvioinnin malli VESLA	Verkkosivuilla on sähköisiä asiointipalveluja	
	Verkkosivuilla on tulostettavia lomakkeita ja sähköisesti täytettäviä lomakkeita	
	Verkkosivuilla on kysymysvastauspalvelu	
	Verkkosivuilla on verkkopalvelu, lomake tai sähköpostiosoite, johon kuntalainen voi jättää palautetta	

Taulukossa 1 on tekemäni yhteenveto valtiovarainministeriön ja Kuntaliiton arviointikriteereistä, jotka soveltuvat sähköisten asiointipalvelujen laadun arviointiin. Hyödynnän taulukkoon keräämiäni kriteerejä laatimassani sähköisten asiointipalvelujen luokittelussa, jonka esittelen yksityiskohtaisesti luvussa 5.3.

5 KUNTIEN SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT

Tutkimukseni tavoite oli selvittää, millaisia sähköisten asiointipalvelujen tarjoajia Suomen kunnat ovat asukkailleen. Laadin luokittelun kuntien verkkosivuillaan tarjoamien asiointipalvelujen ryhmittelemiseksi. Esittelin alustavan luokittelumallini luvussa 3.7. Lisäksi poimin verkkopalvelujen laatukriteeristöistä sähköisten asiointipalvelujen tarjonnan arviointiin soveltuvia kriteerejä, jotka kävin läpi luvussa 4.4. Otan ne huomioon, kun tarkennan luokittelumalliani luvussa 5.3.

Laadin taulukon, johon kirjaan luvuissa 5.4–5.10 esittelemäni ominaisuudet jokaisen Suomen kunnan verkkosivustolta. Tutkin, millaisia asiointipalveluja kunnat ovat sähköistäneet ja onko eri toimialojen välillä nähtävissä eroja. Arvioin myös, vaikuttaako kunnan koko asiointipalvelujen tarjontaan. Käsittelen tuloksia erilaisten muuttujien suhteen ja esitän tulokset pääosin tiivistetysti taulukoissa ja graafisessa esitysmuodossa.

5.1 Aineiston keruu

Tutkimusaineistoni kattaa kaikkien Suomen 311 kunnan verkkosivustot niiltä osin, kuin ne liittyvät sähköiseen asiointiin. Rajasin tutkittavan aineiston kuntien lakisääteisiin tehtäviin eli tarkastelin sähköisiä asiointipalveluja lakisääteisiä tehtäviä hoitavilla toimialoilla. Jaoin kunnat seitsemään ryhmään niiden asukasluvun (Kuntaliitto 2017²²) mukaan taulukossa 2 kuvaamalla tavalla. Jaottelun tarkoituksena oli tunnistaa mahdollisia eroavaisuuksia eri kokoisten kuntien asiointipalvelutarjonnassa. Kävin läpi jokaisen kunnan verkkosivuston ja tarkastelin kunkin kunnan tarjoamia sähköisiä asiointipalveluja. Kuntien kotisivujen osoitteet poimin Kuntaliiton (2017²³) julkaisemasta yhteystietolistasta.

²² <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/vaestotietoja/Sivut/default.aspx>

²³ <http://www.kuntaliitto.fi/kunta>

Taulukko 2. Kuntien kokoryhmät asukasluvun mukaan

Asukasluku (v. 2015 lopussa)	Kuntien lukumäärä kokoryhmässä	Kokoryhmän kuntien osuus kaikista kunnista %
alle 1 000	14	5
1 000–5 000	118	38
5 001–10 000	80	26
10 001–20 000	44	14
20 001–50 000	35	11
50 001–100 000	11	4
yli 100 000	9	3
yhteensä	311	100

Ennen kuin aloin tutkia kaikkien Suomen kuntien asiointipalveluja, testasin luokitteluni toimivuutta joukkoon testikuntia. Muodostin testikuntien joukon erilaisista kunnista, jotta niiden asiointipalvelutarjonnat eroaisivat toisistaan. Valitsin yhden kunnan jokaisesta kokoryhmästä eli yhteensä seitsemän kuntaa. Otin jokaisesta kokoryhmästä mukaan kunnan, joka on ryhmässään ensimmäinen aakkosjärjestyksessä. Näin testikunniksi valikoituivat Akaa, Alavieska, Asikkala, Brandö, Espoo, Hamina ja Hämeenlinna. Kokosin testikunnat asukaslukuineen ja niiden edustaman kokoryhmän taulukkoon 3.

Taulukko 3. Testikunnat sekä niiden asukasluku ja kokoryhmä

Kunta	Asukasluku 30.12.2015 ²⁴	Kokoryhmä
Brandö	470	alle 1 000
Alavieska	2 687	1 000–5 000
Asikkala	8 287	5 001–10 000
Akaa	17 043	10 001–20 000
Hamina	20 851	20 001–50 000
Hämeenlinna	68 011	50 001–100 000
Espoo	269 802	yli 100 000

²⁴ <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/vaestotietoja/Sivut/default.aspx>

Koska testikuntien joukko on melko pieni, niiden asiointipalvelujen tarkastelu olisi helppo tehdä tarvittaessa uudestaan. Tällainen tarve tulisi, jos huomaisin luokittelumallissani jotakin, mitä haluan muuttaa.

5.2 Sähköisten asiointipalvelujen luokittelun muodostaminen ja testaaminen

Laadin aiempien tutkimusten pohjalta alustavasti oman sähköisten asiointipalvelujen luokitteluni ja luokkia määrittelevät ominaisuudet. Luokittelin asiointipalvelut neljään ryhmään: tiedotuspalvelut, lomakepalvelut, palautepalvelut ja asiointipalvelut. Kuvasin luokittelumallini ja sen perusteet luvussa 3.7. Luokitteluperusteena käytin palvelun tarkoitusta, vuorovaikutustapaa ja käyttäjän tunnistustapaa kuviossa 9 esittelemälläni tavalla.

Rajasin tutkimuksen kuntien lakisääteisiin peruspalveluihin, jotka ryhmittelin Kuntaliiton (2017²⁵) käyttämän jaottelun mukaan sosiaalipalveluihin, terveystaloihin, opetus- ja kulttuuripalveluihin sekä teknisiin palveluihin. Kuvasin kuntien tehtäviä luvussa 2.2 ja kuvioon 3 kokosin esimerkkejä lakisääteisiin peruspalveluihin kuuluvista tehtävistä. Kokosin myös tietoja sähköisten asiointipalvelujen löydettävyydestä kuntien sivustoilla ja mahdollisista kielivaihtoehdoista. Näiden perustana käytin luvussa 4.4 esittelemiäni verkkopalvelujen laatukriteeristöjä. Taulukossa 1 esitin, mitä kriteerejä hyödynnän kuntien sivustoja arvioidessani.

Testikuntien verkkosivustoja tarkastellessani kiinnitin huomioni siihen, että kunnat ovat ulkoistaneet joitakin lakisääteisiä tehtäviään ja sen myötä myös osa asiointipalveluista on kunnan ulkopuolisten tahojen tuottamaa. Vaikka tehtävien järjestämisvastuu on kunnalla itsellään, se voi tuottaa palvelut yhteistyössä toisten kuntien kanssa tai ostaa palvelut kuntayhtymältä tai liikelaitokselta. Lisäsin tarkasteltavien asioiden joukkoon tässä vaiheessa sen, missä määrin sähköisten asiointipalvelujen tuottajana on joku muu kuin kunta itse, ja

²⁵ <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/Sivut/default.aspx>

millä toimialoilla tätä tapahtuu. Taulukossa 4 on kooste testikuntien tarkastelussa tekemistäni havainnoista.

Taulukko 4. Havainnot testikuntien sähköisten asiointipalvelujen tarkastelusta

	Tiedotuspalvelut	Palautepalvelut	Lomakepalvelut	Asiointipalvelut	Ei tunnistusta	Vahva tunnistus	Sosiaalipalvelut	Terveyspalvelut	Opetus- ja kulttuuripalvelut	Tekniset palvelut	Lomakkeet-sivu	Sähköiset palvelut-sivu	Kuntalaisaloite	Kansalaisen asiointitili	Kuntalaistili	Kieliversiot	Ulkopuolinen palveluntuottaja
	Palvelutyyppi				Käyttäjän tunnistus	Toimiala				Kooste-sivu	Kirjautumis-palvelu						
Akaa	x	x	x	x		x	x	x	x	x			x	x		S	
Alavieska	x	x	x	x	x		U	U	x	x	x		x	x		S	Peruspalvelukuntayhtymä
Asikkala	x	x	x	x		x	U	U	x	x	x	x	x	x		S	Hyvinvointiyhtymä
Brandö	x		x		x				x	x						R	
Espoo	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x				S, R, E	
Hamina	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x		x	S	
Hämeenlinna	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x				S	

Taulukossa 4 käyttämäni merkinnät tarkoittavat seuraavaa.

- x = Mainittu palvelutyyppi, toimialan hallinnoima asiointipalvelu, toiminto tai ominaisuus löytyy kunnan verkkosivuilta.
- U = Toimialalla on sähköisiä asiointipalveluja, mutta niiden tuottaja on joku muu kuin kunta itse. Palvelun tuottaja mainitaan viimeisessä sarakkeessa.
- Kieliversiot, asiointipalveluja on tarjolla seuraavilla kielillä: S = suomi, R = ruotsi, E = englanti.

Testikuntien tarkastelussa kävi ilmi, että kuntien asiointipalvelutarjonnassa oli eroja käytössä olevien palvelutyyppien ja tunnistamismenetelmien suhteen. Huomasin myös, että on toimialoja, joilla kaikki kunnat eivät tarjoa asiointipalveluja tai ne järjestää kunnan ulkopuolinen taho. Yhtä lukuun ottamatta kunnat tarjosivat asiointipalveluja vain omalla pääkielellään.

Testikuntien avulla arvioin, ovatko asiointipalveluihin liittyvät tiedot löydettävissä kuntien sivuilta ja onko kuntien välillä havaittavissa eroja. Havaintojeni perusteella aloin tarkastella muiden kuntien verkkosivustoja ja niillä tarjottavia sähköisiä asiointipalveluja.

5.3 Sähköisten asiointipalvelujen luokittelu ja ominaisuudet

Edellä kuvaamani ja testaamani mallin avulla kävin läpi kaikkien Suomen kuntien verkkosivustot ja kirjasin taulukkoon, millaisia asiointipalveluja niillä on. Tarkastelin myös asiointipalvelujen käyttöön, kattavuuteen ja löydettävyyteen liittyviä ominaisuuksia.

Taulukko 5. Sähköisistä asiointipalveluista tutkitut ominaisuudet

	Ominaisuus
Palvelutyyppi	Tiedotuspalvelu Palautepalvelu Lomakepalvelu Asiointipalvelu
Toimiala	Sosiaalipalvelut Terveyspalvelut Opetus- ja kulttuuripalvelut Tekniset palvelut
Vuorovaikutteisuus	Yksisuuntainen Kaksisuuntainen
Palvelujen sijainti	Lomakkeet-sivu Sähköinen asiointi -sivu
Kieliversiot	Suomi Ruotsi Saame Englanti
Käyttäjän tunnistaminen	Ei tunnistamista Vahva tunnistaminen
Kirjautumispalvelu	Kansalaisen asiointitili Kuntalaistili Kuntalaisaloite
Palvelun tuottajana joku muu kuin kunta itse	

Taulukossa 5 esitän, millaisia tietoja etsin palvelun edustamasta toimialasta, toiminnan vuorovaikutteisuudesta, laatukriteereistä, asiakkaan tunnistamismenetelmistä ja käytettävissä olevista kertakirjautumispalveluista. Luokittelin kuntien tarjoamat sähköiset asiointipalvelut ominaisuuksiensa perusteella neljään asiointipalvelutyypin: *tiedotuspalvelu*, *palautepalvelu*, *lomakepalvelu* ja *asiointipalvelu*. Seuraavassa esittelen palvelutyypit ja annan niistä esimerkkejä.

5.3.1 Tiedotuspalvelu

Tiedotuspalvelussa kunta jakaa tietoa kunnasta ja sen toiminnasta yksisuuntaisesti verkkosivustonsa kautta (kuvio 10). Palvelu on vapaasti kenen tahansa käytettävissä ja sen saavuttamiseksi pitää vain avata kunnan verkkosivusto



Kuvio 10. Tiedotuspalvelun ominaisuudet

Tiedotuspalvelussa vuorovaikutus on yksisuuntaista suuntautuen kunnalta asiakkaalle. Palvelun tarkoituksena on jakaa tietoa esimerkiksi kunnasta, sen toiminnasta ja tapahtumista. Asiakas voi käyttää tiedotuspalvelua ilman sähköistä tunnistamista. Tyypillisiä tiedotuspalveluja ovat kunnan verkkosivustolla oleva uutiskooste kunnan ajankohtaisista tapahtumista sekä sähköinen ilmoitustaulu, jossa kunta julkaisee ilmoituksiaan, kuten Hollolan kunta²⁶ kuvan 1 esimerkissä.

²⁶ <http://www.hollola.fi/sahkoinen-ilmoitustaulu>

Hollola
Lahden Seutu

31.3.2017 | 1°C ☁

Palveluhakemisto
Sivukartta
Yhteystiedot
Tilavaraukset

🏠 Sosiaali- ja terveyspalvelut Varhaiskasvatus ja opetus Kulttuuri ja vapaa-aika Asuminen ja ympäristö

Sähköinen ilmoitustaulu

Kunnan ilmoitukset julkaistaan verkkosivujen lisäksi julkisten kuulutusten ilmoitustaululla kunnanvirastolla, Virastotie 3, 15870 Hollola. Osa ilmoituksista julkaistaan lehdessä Hollolan Sanomat.

▼

Ajankohtaista

31.03.2017
Martta-maaseutuohjelman projektikoordinaattorin työsuhde

31.03.2017
Vesijärven kalastusalueen vuosikokouksen pöytäkirja 22.3.2017

Pöytäkirja liitteineen on nähtävillä Hollolan kunnanviraston Palvelupiste Piipahluksessa 31.3.-17.4.2017

29.03.2017
Destia Oy meluilmoitus Taavelan sillan korjaus Huljalantiellä Hollolassa

28.03.2017
Pienvenesatamien jätehuoltosuunnitelmaluonnos nähtävillä

Hollolan pienvenesatamien jätehuoltosuunnitelmaluonnos on yleisesti nähtävillä 29.3. – 14.4.2017 Hollolan kunnan yhteis palvelupiste Piipahluksessa, kunnanviraston 1.kerros.

28.03.2017
Valtuuston kokouskutsu ja asialista 3.4.2017

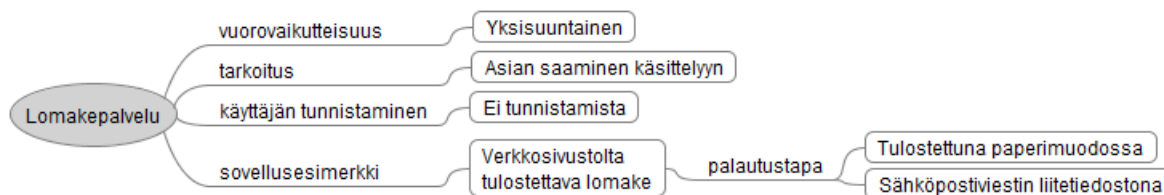
Kuva 1. Hollolan kunnan sähköinen ilmoitustaulu

Kuntalaki (29 §) määrää, että kunnan on tiedotettava toiminnastaan asukkailleen ja muille sidosryhmille. Hollolan kunta toteuttaa lakia muun muassa julkaisemalla viralliset ilmoituksensa sähköisellä ilmoitustaululla. Ilmoitukset julkaistaan aikajärjestyksessä niin, että uusin on ylimpänä. Ilmoituksia voidaan selata myös aihealueittain. Koko ilmoituksen saa

luettavakseen napsauttamalla sen otsikkoa. Sähköinen ilmoitustaulu löytyy kunnan etusivun kautta ja siellä näkyvät myös uusimpien ilmoitusten otsikot. Palvelu on kunnan verkkosivustolla kenen tahansa saatavilla.

5.3.2 Lomakepalvelu

Lomakepalvelussa kunta tarjoaa verkkosivuillaan sähköisiä lomakkeita, jotka ovat yleensä Word- tai PDF-formaatissa olevia tiedostoja (kuvio 11). Asiakas voi ladata ja halutessaan tallentaa lomakkeen omalle tietokoneelleen tai hän voi tulostaa lomakkeen ja täyttää sen käsin. Sähköisen täyttämisen jälkeen asiakas voi myös tulostaa lomakkeen. Sähköisesti täytetty ja tallennettu lomake toimitetaan viranomaiselle sähköpostin liitteenä ja tulostettu lomake paperimuodossa. Vuorovaikutteisuus lomakepalvelussa on yksisuuntaista, koska lomakkeen palautus tapahtuu palvelun ulkopuolella.



Kuvio 11. Lomakepalvelun ominaisuudet

Lomakepalvelun lomakkeet on useimmiten tarkoitettu erilaisten hakemusten tai ilmoitusten tekemiseen. Esimerkiksi Hailuodon kunta on koonnut lomakkeensa yhdelle sivulle ja ryhmitellyt ne toimialueen mukaan. Kuvan 2 lomakesivustolle²⁷ pääsee kunnan etusivulla olevasta linkistä.

²⁷ <http://hailuoto.fi/lomakkeet/>

UK 🇬🇧 🇫🇮 Tekstikoko - + Ajankohtaista Palaute Lomakkeet Yhteystiedot

Hailuoto

luokseen kutsuva loistokunta

🏠 Asuminen ja ympäristö Päivähoito ja koulutus Sosiaali- ja terveystieteet Nuoret, kulttuuri ja liikunta

Etusivu | **Lomakkeet**

Lomakkeet

Tältä sivulta löydät Hailuodon kunnan lomakkeet kategorioittain.

Vuokra-asuminen

- [Vuokra-asuntohakemus](#)

Rakentaminen

- [Rakennuslupahakemus](#)
- [Toimenpidelupahakemus ja -ilmoitus](#)
- [Poikkeamislupahakemus](#)
- [Suunnittelutarveratkaisuhakemus](#)
- [Purkamislupahakemus](#)

Kuva 2. Hailuodon kunnan lomakesivusto

Lomakkeet aukeavat otsikkolinkkiä napsauttamalla. Ne voidaan täyttää ja palauttaa sähköisesti tai paperille tulostettuna. Lomakkeet voidaan myös ensin tulostaa ja täyttää käsin.

The image shows two overlapping forms from the Hailuoto website. The top form is a PDF document titled "TOIMENPIDELUPAHAKEMUS TOIMENPIDEILMOITUS" (Application for a remedial action report). It includes fields for the applicant's name, address, and building details. The bottom form is a Word document titled "Hailuoto Sivistystoimi Esiopetus- ja varhaiskasvatushakemus" (Application for early childhood education and care). It includes fields for the applicant's name, the child's personal information, and family details.

Kuva 3. Hailuodon kunnan sähköisiä lomakkeita

Kuvassa 3 on kaksi Hailuodon kunnan sähköistä lomaketta. Hailuodon rakennustoimen toimenpidelupahakemuslomake²⁸ on PDF-tiedosto ja sivistystoimen esiopetus- ja varhaiskasvatushakemuslomake²⁹ on Word-tiedosto. PDF-muodossa olevan lomakkeen yläkulmassa on näkyvissä myös painike lomakkeen tyhjentämiseksi sekä painike, jolla avautuu lomakkeen täyttöohje.

²⁸ <http://www.hailuoto.fi/wp-content/uploads/toimenpidelupa-ja-ilmoitushakemus.pdf>

²⁹ <http://www.hailuoto.fi/wp-content/uploads/Esiopetus-ja-varhaiskasvatushakemus.dotx>

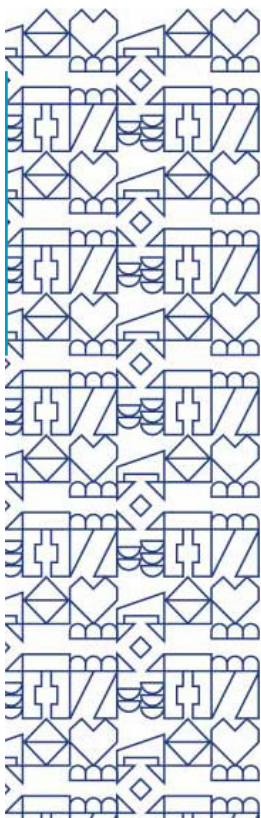
5.3.3 Palautepalvelu

Palautepalvelulla tarkoitetaan verkkosivuilla saatavilla olevaa, sähköisesti täytettävää ja lähetettävää lomaketta (kuvio 12). Palautelomakkeessa on usein omat kentät viestin otsikolle, varsinaiselle viestille ja palautteen antajan yhteystiedoille. Lomakkeessa saattaa olla myös valintalista, jolla määritetään aihe tai toimialue, johon palaute liittyy. Palautelomakkeen yhteydessä on lähettämisen käynnistävä painike. Asiakkaan ei tarvitse tietää lomakkeen vastaanottajaa, vaan järjestelmä ohjaa sen oikeaan kohteeseen. Pelkän sähköpostiosoitteen tarjoaminen palauteviestien lähettämiseksi ei täytä palautepalvelun kriteerejä.



Kuvio 12. Palautepalvelun ominaisuudet

Koska palautelomake sekä julkaistaan että lähetetään kuntaan palautepalvelussa, vuorovaikutteisuus on kaksisuuntaista. Antamalla palautetta asiakas voi pyrkiä vaikuttamaan haluamaansa asiaan tai hän tekee palvelun kautta aloitteen. Käyttäjän tunnistamisvaatimukset palautepalveluissa vaihtelevat. Palautelomake voidaan usein täyttää ja lähettää anonymisti. Jos asiakas haluaa saada palautelomakkeessa esittämänsä asian viralliseen käsittelyyn, saatetaan vaatia vahvaa sähköistä tunnistamista. Palvelun käyttö voi myös edellyttää asiakkaan rekisteröitymistä, jolloin hänen on syötettävä palveluun henkilö- ja yhteystietojaan.

Sosiaali ja
terveysVarhaiskasvatus
ja koulutusKulttuuri ja
liikuntaAsuminen ja
ympäristöTyö ja
yrittäminenSeinäjoen
kaupunkiSähköinen
asiointi[Etusivu](#) » Palaute

Palaute

Lähetä palautetta Seinäjoen kaupungille. Palautteita käsitellään arkisin 8.00–15.45. Palautteeseen ei tule kirjoittaa arkaluonteista tietoa, kuten henkilötunnuksia.

Mikäli haluat esittää kaupungin virkamiehille kysymyksiä, jotka vastauksineen julkaistaan kaupungin www-sivuilta, voit käyttää [Kysy kaupungilta -lomaketta](#).

Palaute*

Aihealue*

Nimi*

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

Vastaa tarkastuskysymykseen yhdellä sanalla. Tämän tarkoituksena on vähentää automaattista kommenttiroskapostia.

Tarkastuskysymys*

Kuva 4. Seinäjoen kaupungin palautepalvelu

Seinäjoen kaupungin etusivulla on linkki kaupungin palautepalveluihin³⁰, jossa käsiteltävä palautelomake on kuvassa 4. Asiakas voi valita palautteen aihealueen valintalistasta. Palautepalvelu ei edellytä asiakkaan tunnistamista tai rekisteröintiä, mutta asiakkaan on kuitenkin ilmoitettava nimensä. Lomakkeen yläpuolella on huomautus, että siihen ei tule kirjoittaa henkilötunnuksia tai muuta arkaluonteista tietoa. Koska palautelomakkeet välitetään usein suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta, tämän kaltainen ohje on yleinen

³⁰ <https://www.seinajoki.fi/palaute.html.stx>

kuntien palautepalveluissa. Mielenkiintoinen yksityiskohta Seinäjoen palautepalvelussa on lomakkeen tarkastuskysymys, jossa edellytetään vanhan suomalaisen sananlaskun tuntemista.

5.3.4 Asiointipalvelu

Asiointipalveluksi kutsun asiakkaan ja viranomaisen välistä vuorovaikutteista sähköistä toimintaa, joka tapahtuu alusta loppuun sähköisessä ympäristössä tietoverkossa (kuvio 13). Yleisiä asiointipalveluja ovat verkossa täytettävät ja lähetettävät hakemukset ja ilmoitukset. Asiointipalveluun saattaa sisältyä myös asiaa koskevan päätöksen toimittaminen asiakkaalle samassa palvelussa. Edistyneemmissä asiointipalveluissa asiakkaalla on mahdollisuus seurata asiansa käsittelyn etenemistä. Asiointipalvelujen käyttö voi edellyttää asiakkaan sähköistä tunnistamista, mutta ei välttämättä. Tunnistamisen vaatimus perustuu palvelussa välitettävään tietoon.



Kuvio 13. Asiointipalvelun ominaisuudet

Asiointipalvelussa vuorovaikutus asiakkaan ja kunnan välillä on kaksisuuntaista. Kun asiakas täyttää asiointipalveluissa lomakkeita, hän myös palauttaa ne sähköisesti samassa

palvelussa. Edelleen viranomainen voi toimittaa asiaa koskevan päätöksen asiakkaalle asiointipalvelussa. On myös asiointipalveluita, joissa asian käsittelyn vaiheet tallentuvat palveluun ja asiakas pystyy seuraamaan siellä asiansa etenemistä. Asiakkaan palveluun kirjaama asia voi johtaa asian viralliseen käsittelyyn eli asian vireillepanoon. Asiointipalvelussa käsiteltävän asian luonne vaikuttaa siihen, tarvitaanko asiakkaan sähköistä tunnistamista vai ei. Jos asiakas voi palvelun kautta lukea omia tai omaan asiaansa liittyviä tietoja, vahva sähköinen tunnistaminen vaaditaan. Sähköinen tunnistaminen mahdollistaa myös asiakkaan ja viranomaisen välisen keskustelun ja viestien vaihdon palvelussa. Kuvassa 5 on Tampereen kaupungin virallisen sähköisen asioinnin³¹ aloitusnäky.

TAMPERE Sähköinen asiointi

OMAT ASIAT UUSI ASIA ARKISTOIDUT ASIAT

Asiointipalvelun valinta

Valitse lomakeryhmä: -- Valitse --

Hae asiointipalvelu nimellä:

Asiointipalvelu	Asiointi sulkeutuu	Kuvaus	
Kuntalaisaloite	01.09.2020 00:00	Lomakkeella voi tehdä vapaamuotoisen kuntalaisaloitteen ja liittää siihen liiteasiakirjoja.	Aloita asiointi
Oikaisuvaatimus	01.09.2020 00:00	Lomakkeella voi tehdä oikaisuvaatimuksen viranomaisen päätökseen. Oikaisuvaatimus lähetetään kirjaamoon, josta se ohjataan oikealle taholle käsiteltäväksi.	Aloita asiointi

Asiointipalvelun valinta

Oheisesta listasta voit valita minkä tyyppisen asian haluat avata sähköisessä asiointijärjestelmässä.

Kuva 5. Tampereen kaupungin sähköinen asiointipalvelu

Tampereen kaupungin asiointipalvelun käyttö edellyttää asiakkaan vahvaa sähköistä tunnistamista eli siihen kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla tai mobiilitunnistautumisella.

³¹ <http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkواسointi/virallinen.html>

Kirjaututtuaan asiakas valitsee palvelussa haluamansa lomakkeen, joista kuvassa 6 on esimerkki.


Oikaisuvaatimus


Lomakkeella voi tehdä oikaisuvaatimuksen viranomaisen päätökseen. Oikaisuvaatimus lähetetään kirjaamoon, josta se ohjataan oikealle taholle käsiteltäväksi.

1. Hakijan yhteystiedot ja päätöksen tiedot > 2. Oikaisuvaatimus > 3. Lähetä lomake

1. Hakijan yhteystiedot ja päätöksen tiedot

Yhteystiedot

Hakijan nimi * 


Ketä päätös koskee 

Katuosoite *

Puhelinnumero *


Sähköpostiosoite

Päätöksen tiedot

Päätösnumero * 

Päätöksentekijän nimi *

Päätöspäivämäärä

 Tallenna keskeneräisenä

◀ Edellinen

Seuraava ▶

Kuva 6. Lomake Tampereen kaupungin sähköisessä asiointipalvelussa

Asiakas täyttää lomakkeen ja lähettää sen lomakkeen yhteydessä olevalla lähetyspainikkeella, jolloin lomake siirtyy kaupungin kirjaamoon toimitettavaksi oikealle käsitelijälle kaupungin organisaatiossa. Kuvassa 7 on Tampereen sähköisen asiointipalvelun

näkymä, jossa asiakas voi hallita tallentamiaaan lomakkeita sekä seurata lähettämiensä lomakkeiden pohjalta muodostuneita asioita.

TAMPERE Sähköinen asiointi

OMAT ASIAT UUSI ASIA ARKISTOIDUT ASIAT

Omat asiat

Asialuonnokset

Asiointipalvelu	Viimeksi muokattu	Asian tila	
Oikaisuvaatimus	01.04.2017 21:53:37	Luonnos	<input type="button" value="✕ Poista"/> <input type="button" value="Muokkaa"/>

Kuva 7. Asiakkaan oma näkymä Tampereen kaupungin sähköisessä asiointipalvelussa.

Asiakas pystyy palvelussa muokkaamaan aiemmin täyttämäänsä lomaketta tai poistamaan lomakkeen. Hän voi seurata omien asioidensa etenemistä ja käsittelyn päätyttyä siirtää ne sähköiseen arkistoon.

Asiointipalvelu voi olla toiminnaltaan myös edellä kuvattua palvelua yksinkertaisempi. Kaikki palvelut eivät vaadi asiakkaan sähköistä tunnistamista ja niiden tarkoituksena on usein hakemuksen tai ilmoituksen toimittaminen kuntaan. Tällainen on esimerkiksi kuvassa 8 oleva Salon kaupungin sähköinen roskaamisilmoitus³².

³² <http://digiumenterprise.com/answer/?sid=1125359&chk=CAQ2YDJB>

Roskaamisilmoitus



Salon kaupunki
Ympäristönsuojeluyksikkö

Roskaantumishavainnot voi saattaa viranomaisen tietoon täyttämällä tämän lomakkeen. Ilmoittaja säilyy anonyyminä. Mahdollisen yhteydenottotarpeen vuoksi ilmoittajan yhteystieto on viranomaiselle välttämätön.

1. Ilmoittaja ja yhteystiedot (sähköposti tai puh.nro päivisin)

Ilmoituksen jättämispäivämäärä

2. Roskaantuneen alueen osoite tai muu kuvaus sijainnista

3. Minkälaisia jätteitä paikalla on ja niiden määrä (kpl, m³)

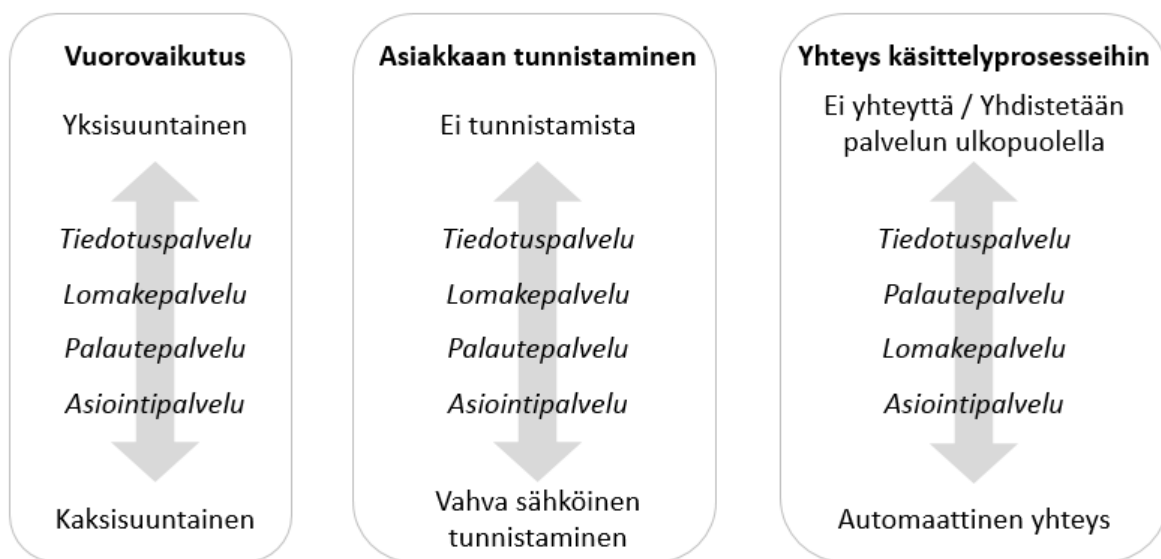
Kuva 8. Salon kaupungin sähköinen roskaamisilmoituslomake

Salon kaupungin ympäristönsuojeluyksikölle voidaan tehdä sähköisessä asiointipalvelussa ilmoitus havaitusta ympäristön roskaamisesta. Täytetty lomake lähetetään palvelussa napsauttamalla lähetyispainiketta. Asiointipalvelu ohjaa lomakkeen oikealle vastaanottajalle kaupungin organisaatiossa.

5.4 Sähköisten asiointipalvelutyypin tarjonta

Laatiessani asiointipalvelutyypin luokittelua tarkastelin asiointipalvelujen ominaisuuksia ja määrittelin, mitä ominaisuuksia kullakin asiointipalvelutyypillä voi olla. Kuntien verkkosivustoilta tutkin, mitä asiointipalvelutyyppejä niiden palvelutarjontaan sisältyy. Kunnalla voi olla samanaikaisesti käytettävissään yhteen tai useampaan tyyppiin kuuluvia asiointipalveluita. Palvelussa käytettävän tyypin valintaan vaikuttavat kunnan käytössä olevat tekniset resurssit ja asiointipalvelun tarkoitus. Asiointipalvelutyypeissä voidaan nähdä yhteys teknisen vaativuuden tasoon, joka liittyy palvelujen tuottamistapaan ja siihen, miten palvelut ovat yhteydessä kunnan asiankäsittelyprosesseihin. Myös sähköisen tunnistamisen käyttö asettaa palvelun käytölle teknisiä vaatimuksia.

Kuviossa 14 esitän, miten asiointipalvelutyypit järjestyvät vuorovaikutuksen, tunnistamistavan ja käsittelyprosessiin liittymisen suhteen. Sijoitin tarkasteltavan ominaisuuden ääripäät nuolen kärkiin niin, että toteutukseltaan yksinkertaisin vaihtoehto on ylhäällä ja vaativin vaihtoehto alhaalla. Asetin asiointipalvelutyypit järjestykseen sen mukaan, millaisena kyseinen ominaisuus niissä ilmenee.



Kuvio 14. Asiointipalvelutyypin yhteys toteutustapaan ja käsittelyyn

Vuorovaikutus ja asiakkaan tunnistamistavat ovat yksinkertaisimpia tiedotuspalveluissa. Suurimmat vaatimukset vuorovaikutukselle ja asiakkaan tunnistamiselle asetetaan asiointipalveluissa. Tiedotuspalvelujen käyttö ei johda asian käsittelyyn kunnassa ja palautepalveluissa tätä tapahtuu satunnaisesti. Lomakepalvelujen käyttö johtaa yleensä asian käsittelyyn, mutta yhteys lomakkeen ja käsittelyprosessin välillä ei muodostu automaattisesti, kuten voi tapahtua asiointipalveluissa. Heikoin yhteys kunnan asiankäsittelyprosessiin on tiedotuspalveluilla ja kaikkein vahvin asiointipalveluissa. Lomake- ja palautepalvelut asettuvat tiedotuspalvelujen välille, mutta vaihtelevassa järjestyksessä. Palvelutyypin laittaminen järjestykseen toteutuksen teknisen tason perusteella ei siis ole täysin yksiselitteistä, vaan se riippuu eri tekijöiden painotuksesta.

Teknisesti edistyneemmän palvelun käyttöönotto ei edellytä aiemmista palveluista luopumista. Esimerkiksi kun kunta ottaa käyttöön vuorovaikutteisia asiointipalveluja, joissa edellytetään käyttäjän vahvaa tunnistamista, se ei kuitenkaan luovu sähköisen ilmoitustaulun kaltaisesta tiedotuspalvelusta. Asiointipalvelujen kehitys näkyy kuntien tarjonnassa sitten, että käytössä on ensin tekniseltä toteutustavaltaan yksinkertaisempia palveluja ja ajan mittaan palvelutarjontaa täydennetään edistyneemmän vaiheen asiointipalveluilla.

Taulukko 6. Sähköiset asiointipalvelutyypit kuntien palvelutarjonnassa

Kunnan kokoryhmä	n	Tiedotuspalvelu		Palautepalvelu		Lomakepalvelu		Asiointipalvelu	
		lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	14	100	4	29	14	100	2	14
1 000– 5 000	118	118	100	89	75	118	100	86	73
5 001–10 000	80	80	100	64	80	80	100	67	85
10 001–20 000	44	44	100	42	95	44	100	40	91
20 001–50 000	35	35	100	33	94	35	100	35	100
50 001–100 000	11	11	100	11	100	11	100	11	100
yli 100 000	9	9	100	9	100	9	100	9	100
Kaikki kunnat (N=311)	311	311	100	252	81	311	100	250	80

Taulukossa 6 esitän, mitä asiointipalvelutyyppejä on tarjolla eri kokoryhmän kunnissa. Koska kaikilla kunnilla on olemassa verkkosivusto³³, niillä on myös **tiedotuspalveluja**. Kunnat jakavat sivustolla tietoa kunnasta, sen organisaatiosta sekä palveluista ja toiminnasta. Kaikilla kunnilla oli myös **lomakepalveluja**, joissa käytettävät lomakkeet olivat muodoltaan PDF- tai Word-tiedostoja.

Palautepalvelua tarjosi 252 eli 81% kunnista. Tarjonnan yleisyydessä oli nähtävissä yhteys kunnan kokoon. Alle 1 000 asukkaan kunnista palautepalveluja oli vain neljällä kunnalla eli alle kolmanneksella. Sen sijaan 10 000–50 000 asukkaan kunnilla palautepalvelu oli käytössä lähes kaikilla, ja yli 50 000 asukkaan kunnista kaikilla.

Kunnan koko näyttää vaikuttavan merkittävästi myös **asiointipalvelujen** tarjontaan. Alle 1 000 asukkaan kunnista vain kaksi tarjosi verkkosivuillaan asiointipalveluja ja niistäkin toisella palvelut olivat kunnan ulkopuolisen toimijan tuottamia. 1 000–5 000 asukkaan kunnista asiointipalveluja oli jo kolmella neljästä. Suuremmilla kunnilla asiointipalvelutarjonta kasvoi edelleen ja yli 20 000 asukkaan kunnista niitä oli käytössä kaikilla.

5.5 Sähköisten asiointipalvelujen vuorovaikutteisuus

Sähköistä asiointipalvelua käyttävä asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun järjestäjän eli tässä tapauksessa kunnan kanssa. Vuorovaikutusta voi tapahtua sekä asiointipalvelussa että sen ulkopuolella. Tässä tutkin asiointipalvelun kautta tapahtuvaa vuorovaikutusta. Vuorovaikutus sähköisen asiointipalvelun käytössä voi olla **yksisuuntaista** tai **kaksisuuntaista**. Tiedon jakaminen verkkosivuilla on yksisuuntaista silloinkin kun se johtaa asiakkaan toimimiseen, jos toiminta tapahtuu verkon ulkopuolella. Esimerkiksi lomakkeen

³³ <http://www.kuntaliitto.fi/kunta>

tulostaminen verkkosivuilta ja sen palauttaminen paperimuodossa on sähköisen asioinnin osalta yksisuuntaista toimintaa. Kun lomake täytetään ja myös palautetaan verkkoympäristössä, vuorovaikutus on kaksisuuntaista. Näin on myös, kun asiakas vastaanottaa viranomaisen antaman palautteen tai päätöksen asiointipalvelussa. Sitä vastoin esimerkiksi sähköpostitse tapahtuva yhteydenotto ei määritelmäni mukaan ole kaksisuuntaista asiointipalvelua, koska se tapahtuu asiointipalvelun ulkopuolella.

Tarkistin, tarjosivatko kunnat kaksisuuntaisia vuorovaikutteisia asiointipalveluja. Tulokset esitän taulukossa 7. **Kaksisuuntaisiksi** määrittelin palvelut, joissa asiakas voi olla kuntaan yhteydessä sen verkkosivustolta avautuvan palvelun kautta.

Taulukko 7. Kaksisuuntaiset vuorovaikutteiset sähköiset asiointipalvelut

Kunnan kokoryhmä	Kaksisuuntaisia palveluja			Ei kaksisuuntaisia palveluja	
	lkm.	lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	5	36	9	64
1 000–5 000	118	105	89	13	11
5001–10 000	80	77	96	3	4
10 001–20 000	44	44	100	0	0
20 001–50 000	35	35	100	0	0
50 001–100 000	11	11	100	0	0
yli 100 000	9	9	100	0	0
Kaikki kunnat (N=311)	311	286	92	25	8

Kaksisuuntaisia asiointipalveluja vailla oli 25 kuntaa eli 8 % kaikista kunnista. Kaksisuuntaisen palvelun puuttuminen painoittui selvästi pieniin, alle tuhannen asukkaan kuntiin, joista sitä tarjosi vain viisi kuntaa. 1 000–10 000 asukkaan kunnilla sen sijaan kaksisuuntaisia palveluja oli lähes kaikilla. Yli 10 000 asukkaan kunnista niitä tarjosivat kaikki.

5.6 Sähköisten asiointipalvelujen liittäminen asiointitiliin

Kunnat voivat halutessaan liittää sähköiset asiointipalvelunsa **asiointitiliin**, jonka kautta asiakas saa yhden kirjautumistapahtuman jälkeen käyttöönsä kaikki kyseiseen asiointitiliin liitetyt kunnan palvelut. Julkishallinnon asiointipalveluissa ovat käytössä **Kuntalaistili** ja **Kansalaisen asiointitili**. Aloitteiden tekeminen on mahdollista **Kuntalaisaloite.fi**-verkkopalvelun kautta. Kuten taulukossa 8 esitän, varsin moni kunta on liittynyt johonkin asiointitilipalveluun.

Taulukko 8. Asiointitilien käytön yleisyys

Kunnan kokoryhmä	n	Kuntalaistili		Kansalaisen asiointitili		Kuntalaisaloite	
		lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	0	0	1	7	5	36
1 000–5 000	118	0	0	41	35	75	64
5 001–10 000	80	1	1	41	51	68	85
10 001–20 000	44	2	5	19	43	36	82
20 001–50 000	35	3	9	13	37	32	91
50 000–100 000	11	3	27	2	18	9	82
yli 100 000	9	2	22	2	22	9	100
Kaikki kunnat (N=311)	311	11	4	119	38	234	75

Kansalaisen asiointitiliin on liittynyt huomattavasti enemmän kuntia kuin Kuntalaistiliin. Poikkeuksena ovat yli 50 000 asukkaan kunnat, joilla molemmat palvelut ovat lähes yhtä yleisiä. Kuntalaisaloite-palvelua käytetään melko monessa kunnassa. Jopa pienistä alle 1 000 asukkaan kunnista mukana on joka kolmas.

Lahden kaupungin omistama **Kuntalaistili** (Propentus 2017) tarjoaa pääsyn siihen liittyneiden kuntien sähköisiin asiointipalveluihin. Kunnat voivat valita tarpeidensa mukaisen palvelukokonaisuuden ja myös osallistua palvelujen kehittämiseen. Kunnat julkaisevat omalla verkkosivustollaan kuvan 9 mukaiseen palveluunkirjautumisnäkykseen

johtavan linkin. Kirjautumisnäkyvä on samanlainen kaikilla kunnilla. Kirjautumisen jälkeen palvelu hakee asiakkaan perustiedot, kuten nimen ja osoitteen automaattisesti väestörekisteritiedoista.

Kirjaudu palveluun

Kun kirjaudut pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella voit käyttää kaikkia palveluita ilman erillistä kirjautumista ja tunnistautumista.

Kirjaudu pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella

Rekisteröidy palveluun, jotta voit jatkossa kirjautua käyttäen sähköpostiosoitettasi.

Rekisteröidy palvelun käyttäjäksi

Kun olet jo rekisteröitynyt voit kirjautua sähköpostiosoitteellasi ja salasanallasi. Tällöin voit käyttää palveluja, jotka eivät vaadi tunnistautumista pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Käyttäjätunnus:

Salasana:

[» Olen unohtanut salasanani](#)

Kirjaudu

[» Peru kirjautuminen](#)

Kuva 9. Kirjautuminen Kuntalaistiliin

Ensimmäisellä kirjautumiskerralla Kuntalaistili vaatii asiakkaan vahvaa tunnistamista. Kirjautumisen yhteydessä asiakas voi rekisteröityä palvelun käyttäjäksi, jolloin hän pääsee jatkossa käyttämään palvelua käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Jotkut yksittäiset palvelut saattavat kuitenkin edellyttää vahvaa tunnistamista kirjautumisen lisäksi.

Kansalaisen asiointitiliin (Väestörekisterikeskus 2017a) liittyneiden kuntien asukkaat voivat asiointitilin kautta käyttää kuntansa sähköisiä asiointipalveluja ja myös vastaanottaa

viranomaisten päätöksiä ja tiedoksiintoja. Kansalaisen asiointitili on osa Suomi.fi-verkkopalvelua, jota hallinnoi Väestörekisterikeskus ja rahoittaa valtiovarainministeriö³⁴. Siihen sisältyvä viranomaisten viestien vastaanottaminen korvataan uudella Suomi.fi-palvelulla³⁵ vuoden 2017 aikana. Asiakas kirjautuu asiointitilille kuvan 10 esittämässä näkymässä, johon johtaa linkki kunnan verkkosivustolta.

The screenshot shows the Suomi.fi website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Etusivu', 'Asioi verkossa', 'Palvelut aiheittain', 'Valtio ja kunnat', and 'Asiointitili'. The 'Asiointitili' page features a sidebar on the left with sections for 'Tutustu asiointitiliin' (including links to videos, services, and FAQs) and 'Uutiset' (news). The main content area is titled 'Asiointitili' and includes a welcome message, a list of services available through the account, and a list of municipalities offering electronic services. A cartoon character is also present in the main content area.

Kuva 10. Kansalaisen asiointitilin kirjautumissivu

³⁴ http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/yleiset/tietoa_suomifista/index.html

³⁵ <https://asiointitili.suomi.fi/FeedDocument/Details/Asiointitili%20uudistuu>

Vuorovaikutteinen asiointipalvelu voi olla yhteydessä kunnan asianhallintaan, jolloin esimerkiksi aloitteen lähettäminen johtaa asian viralliseen avaamiseen ja käsittelyyn. Oikeusministeriön ylläpitämässä **Kuntalaisaloite.fi**-verkkopalvelussa (Oikeusministeriö 2017) asiakas voi laatia kuntaan aloitteen ja seurata sen etenemistä. Palvelussa voidaan myös seurata kuntakohtaisesti muiden tekemiä aloitteita ja haluttaessa kannattaa niitä. Kuvassa 11 on haettu selailtavaksi Liedon ja Ruskon kuntiin³⁶ tehdyt aloitteet.

The screenshot shows the Kuntalaisaloite.fi website interface. At the top, there is a logo and navigation links. The main content area is titled 'Selaa kuntalaisaloitteita' and includes several filter sections:

- Kunnat:** Filtered to 'Lieto' and 'Rusko'.
- Tyyppi:** Filtered to 'Kaikki' (All).
- Näytä:** Filtered to 'Kaikki' (All), with counts: 12 total, 4 'Kerääminen käynnissä' (In progress), and 8 'Lähetetty kuntaan' (Submitted).
- Järjestä:** Filtered to 'uusin' (Newest) and 'vanhin' (Oldest).

Below the filters, a list of initiatives is shown for the selected municipalities:

Päivä	Aloite	Kunta	Tila	Käyttäjät
10.3.2017	Frisbeegolfrata Tarvasjoelle	Lieto	Lähetetty suoraan kuntaan	
8.2.2017	Päälistönmäen leikkipuiston katos ja ilmoitustaulu	Rusko	Aloite lähetetty kuntaan 28.2.2017	22
30.1.2017	Uusi leikkipuisto Lähteenmäkeen	Rusko	Keräys käynnissä	102

Kuva 11. Liedon ja Ruskon kuntien kuntalaisaloitteita Kuntalaisaloite.fi-palvelussa


Asiointitilipalveluun liittyminen on kunnille vapaaehtoista. Myöskään kuntalaiselta ei vaadita asiointitilin käyttämistä, vaikka kunta sellaista tarjoaisikin.

³⁶ <https://www.kuntalaisaloite.fi/fi/hae?municipalities=423&municipalities=704>

5.7 Sähköisissä asiointipalveluissa käytettävät tunnistamistavat


Osa sähköisistä asiointipalveluista edellyttää asiakkaan vahvaa sähköistä **tunnistamista**. Monet palvelut ovat kuitenkin käytettävissä anonyymisti, ilman tunnistamista, vaikka niissä kysyttäisiinkin asiakkaan nimeä. Yksisuuntaisissa tiedotus- ja lomakepalveluissa ei vaadita asiakkaan tunnistamista. Kaksisuuntaisten asiointipalvelujen käyttö, joissa asiakas toimittaa viranomaiselle tietoja, saattaa edellyttää rekisteröitymistä tai tunnistamista, mutta ei välttämättä. Sen sijaan omien tietojen tarkastelu tai omien asioiden seuraaminen palvelussa on mahdollista ainoastaan, kun palvelu on tunnistanut käyttäjän. Kuntien sähköisissä asiointipalveluissa on yleisessä käytössä **vahvaan sähköiseen tunnistamiseen** perustuva VETUMA-palvelu, jonka kirjautumisnäkyminen on kuvassa 12.

Valitse tunnistustapa




Mobiilivarmenne

Tunnistaudu matkapuhelimella, jonka SIM-kortilla on mobiilivarmenne.



Pankkitunnistus


Tunnistaudu pankkisi myöntämällä pankkitunnuksilla.



Varmennekortti

Tunnistaudu poliisin myöntämällä sirullisella henkilökortilla. Tarvitset lisäksi kortinlukijalaitteen ja -ohjelmiston.

Hyvä tietää



Osa sähköisistä asiointipalveluista edellyttää sähköistä käyttäjän tunnistamista. Tunnistautumisessa käytetään kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelua.

Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelussa voit turvallisesti tunnistautua asiointipalveluihin ja tarvittaessa maksaa viranomaisten maksuja.

Tunnistautua voit asiointipalvelusta riippuen pankkitunneilla, varmennekortilla tai mobiilitunnistautumisella. Valittavissasi olevat tunnistustavat esitellään tällä sivulla.

Kuva 12. VETUMA-palveluun kirjautuminen

Tunnistamisvälineenä VETUMA-palvelussa käytetään verkkopankkitunnuksia, sähköistä henkilökorttia tai matkapuhelimen SIM-korttiin liitettyä mobiilivarmennetta. Taulukkoon 9 olen koonnut tiedot siitä, kuinka moni kunta edellyttää asiakkaan vahvaa sähköistä tunnistamista ainakin yhdessä sähköisessä asiointipalvelussaan.

Taulukko 9. Vahvan sähköisen tunnistamisen käyttö kuntien asiointipalveluissa

Kunnan kokoryhmä	n	Vahva tunnistaminen käytössä		Ei vahvaa sähköistä tunnistamista	
		lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	1	7	13	93
1 000–5 000	118	52	44	66	56
5 001–10 000	80	42	53	38	47
10 001–20 000	44	34	77	10	23
20 001–50 000	35	32	91	3	9
50 001–100 000	11	11	100	0	0
yli 100 000	9	9	100	0	0
Kaikki kunnat (N=311)	311	181	58	130	42

Vahvaa tunnistamista vaativien asiointipalvelujen tarjonta on yhteydessä kunnan kokoon. Mitä suurempi kunta on, sitä enemmän sillä on asiointipalveluja, joiden käyttö edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista. Alle 1 000 asukkaan kunnista vain yhdellä oli tällaisia palveluja. Yli 50 000 asukkaan kunnista niitä sen sijaan oli kaikilla.

5.8 Sähköisten asiointipalvelujen löydettävyys

Palvelujen sijainti kunnan verkkosivustolla vaikuttaa niiden **löydettävyyteen**. Verkkopalvelujen laatukriteeristössä (Valtiovarainministeriö 2012) mainitaan hyvän verkkopalvelun kriteereinä *Rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti* ja *Verkkopalvelu löytyy helposti*. Sovelsin kriteerejä tarkastelemalla, löytyivätkö kunnan sähköiset asiointipalvelut koottuna asianmukaisesti nimetyille sivulle. Sähköiset lomakkeet, olivatpa ne

tulostettavia tai sähköisesti täytettäviä, löytyivät usein sivulta, joka oli nimetty esimerkiksi *Lomakkeet*, *Sähköiset lomakkeet* tai *Lomakepalvelut*. Vastaavasti kaksisuuntaiset asiointipalvelut olivat monessa kunnassa saatavilla sivulla, jonka otsikko oli esimerkiksi *Sähköinen asiointi*, *Verkoasiointi* tai *Sähköiset palvelut*. Ruotsinkielisten kuntien sivustoilla vastaavat sivut olivat otsikoltaan esimerkiksi *Blanketter* ja *eTjänst*. Jos lomakkeita on paljon, ne on usein ryhmitelty aihealueen mukaan. Tulostettavat lomakkeet ovat tiedostoina ja sähköisesti käsiteltävät lomakkeet avautuvat linkeistä. Linkki **koontisivulle** on usein kunnan verkkosivuston pääsivulla, toisinaan se löytyy asiointia yleisesti kuvaavalta sivulta. Sähköisten asiointipalvelujen kokoaminen yhdelle sivulle auttaa asiakasta löytämään ne helposti, kunhan ohjaus kyseiselle sivulle on hyvin esillä ja nimetty kuvaavasti. Esitän taulukossa 10, miten laajasti edellä mainitut palvelujen löydettävyyttä kuvaavat kriteerit täyttyvät koontisivujen avulla.

Taulukko 10. Sähköisten lomakkeiden ja asiointipalvelujen koontisivujen yleisyys

Kunnan kokoryhmä	n	Lomakkeet-sivu		Sähköiset palvelut -sivu	
		lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	7	50	0	0
1 000–5 000	118	68	58	21	18
5 001–10 000	80	55	69	29	36
10 001–20 000	44	25	57	17	39
20 000–50 000	35	25	71	30	86
50 001–100 000	11	7	64	11	100
yli 100 000	9	1	11	8	89
Kaikki kunnat (N=311)	311	188	60	116	37

Suuret kunnat ovat julkaisseet sähköiset asiointipalvelunsa pieniä kuntia useammin yhdellä tähän tarkoitukseen varatulla verkkosivulla. Yleensä suurilla kunnilla on sähköisiä palveluja pieniä kuntia enemmän, joten niiden esittäminen keskitetysti yhdessä paikassa tekee niiden löytämisestä helpompaa. Koontisivun lisäksi palvelut olivat saatavilla myös asianomaisen toimialan sivuilla. Alle 1 000 asukkaan kunnista jokaisella oli koontisivu lomakkeille, mutta

yhdelläkään ei ollut sähköisten palvelujen sivua. Tämä on luonnollista, koska vuorovaikutteisten asiointipalvelujen tarjonta pienillä kunnilla on melko vähäistä. Sen sijaan lomakkeita on kaikilla. Suurilla kunnilla tilanne on päinvastainen. Yli 20 000 asukkaan kunnista useimmilla on on sähköisten palvelujen koontisivu, mutta lomakesivuja on huomattavasti harvemmalla. Lomakkeet ovat sen sijaan saatavilla toimialueiden tai toimintayksiköiden sivuilla.

5.9 Sähköisten asiointipalvelujen kieliversiot

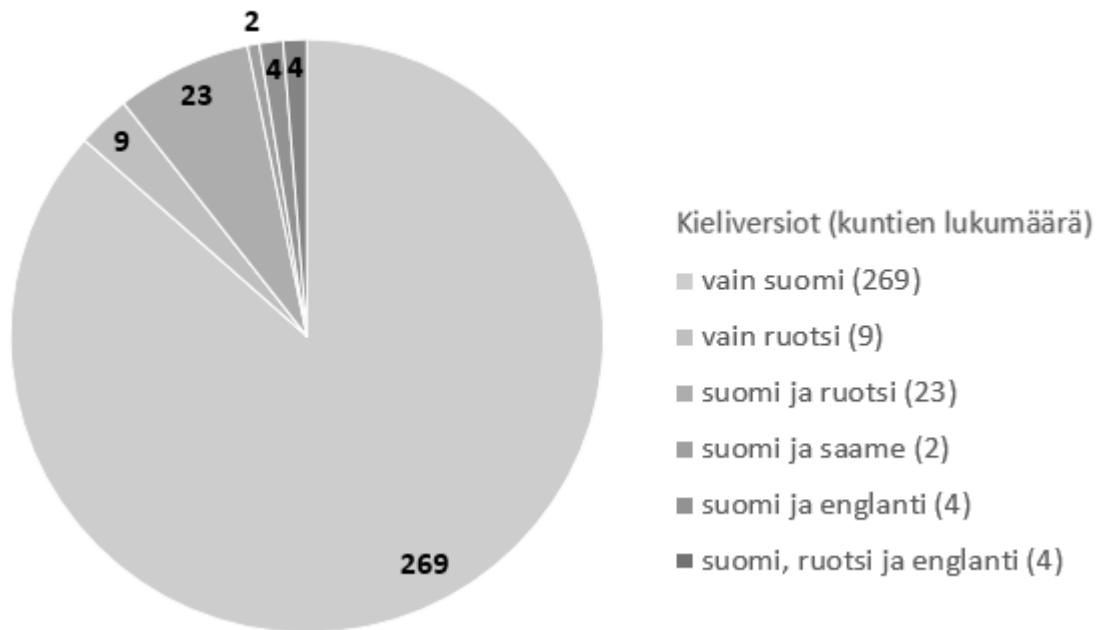
Koska sähköiset asiointipalvelut on tarkoitettu pääasiassa kuntien asukkaille, niistä on tarjolla yleensä vain kunnan virallisen **kielen** mukainen versio. Monet kunnat julkaisevat osan verkkosivustostaan useammalla kuin yhdellä kielellä. Nämä sivut on kuitenkin yleensä kohdistettu matkailijoille tai liike-elämän edustajille. Jos kunta tarjosi sähköisiä lomakkeita tai muita asiointipalveluja kunnan pääkielen lisäksi jollakin toisella kielellä, kirjasin ne kieliversioiksi. Taulukossa 11 esitän, missä määrin sähköisiä asiointipalveluja on saatavana eri kielillä, ja millainen niiden kielijakauma on.

Taulukko 11. Sähköisten asiointipalvelujen kieliversioiden määrä

Kunnan kokoryhmä	n	Vain yksi kieli (suomi tai ruotsi)		Myös toinen kotimainen kieli (ruotsi) tai saame			Lisäksi joku muu kieli		
		lkm.	%	lkm.	%	Kieli	lkm.	%	Kieli
alle 1 000	14	14	100	0	0	-	0	0	-
1 000–5 000	118	113	96	3	3	ruotsi	0	0	-
				2	2	saame			
5 000–10 000	80	68	85	12	15	ruotsi	1	1	englanti
10 001–20 000	44	38	86	5	11	ruotsi	1	2	englanti
20 000–50 000	35	31	89	4	11	ruotsi	0	0	-
50 001–100 000	11	9	82	1	9	ruotsi	2	18	englanti
yli 100 000	9	5	56	2	22	ruotsi	4	44	englanti
Kaikki kunnat (N=311)	311	278	89	27	9	ruotsi	8	3	englanti
				2	< 1	saame			

Suurin osa kunnista tarjoaa sähköisiä lomakepalveluja vain yhdellä kielellä. Useimmiten tämä kieli on suomi, mutta Ahvenanmaan 16 kunnasta 9 tarjosi palveluja vain ruotsinkielisinä.

Sähköisten asiointipalvelujen kieliversioiden tarjonta kunnissa (N=311)



Sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiointipalveluja on 27 kunnalla. Saamenkielisiä palveluja löytyi kahdelta Lapin kunnalta. Englanninkielisiä asiointipalveluja on kaikkiaan kahdeksalla kunnalla, joista kuudessa on yli 50 000 asukasta. Muilla kielillä ei sähköisiä asiointipalveluja ollut saatavilla.

5.10 Sähköisten asiointipalvelujen jakautuminen toimialakohtaisesti

Rajoitin tutkimuksen koskemaan kuntien **lakisääteisiä tehtäviä**, joita ovat **sosiaalipalvelut**, **terveyspalvelut**, **opetus- ja kulttuuripalvelut** sekä **tekniset palvelut**. Etsin eri asiointipalvelutyyppejä kaikkien näiden toimialojen joukosta. Kuntien tavat nimetä ja

ryhmitellä toimialoja verkkosivuillaan vaihtelevat jonkin verran. Esimerkiksi kunta voi kutsua opetus- ja kulttuuripalveluja *sivistyspalveluiksi* ja yhdistää sosiaali- ja terveystalvet nimikkeen *perusturva* alle. Kuntien omasta nimeämis- tai ryhmittelytavasta riippumatta etsin asiointipalveluja, jotka vastasivat oman jaotteluni mukaisia tehtäviä.

Sosiaalipalveluihin kuuluvat esimerkiksi toimeentuloasiat, vammaispalvelut, lastensuojelu ja vanhustenhuolto. Terveystalvetuihin kuuluvat perusterveydenhuollon lisäksi muun muassa erikoissairaanhoido, suun terveydenhuolto ja ympäristöterveydenhuolto. Opetus- ja kulttuuripalvelut kattavat varhaiskasvatuksen, lukiokoulutuksen, ammatillisen peruskoulutuksen, kirjastopalvelut, liikuntapalvelut ja nuorisotyön. Teknisistä palveluista mainittakoon kaavoitus, rakentaminen, liikenne ja vesihuolto. (Kuntaliitto 2015³⁷). Taulukkoon 12 olen koonnut tiedot sähköisten asiointipalvelujen saatavuudesta käyttämäni toimialajaottelun mukaisesti.

Taulukko 12. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta eri toimialoilla

Kunnan kokoryhmä	n	Sosiaalipalvelut		Terveystalvet		Opetus- ja kulttuuripalvelut		Tekniset palvelut	
		lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	10	71	2	14	10	71	14	100
1 000–5 000	118	111	94	98	83	118	100	114	97
5 001–10 000	80	79	99	75	94	80	100	79	99
10 001–20 000	44	43	98	43	98	44	100	44	100
20 001–50 000	35	35	100	35	100	35	100	35	100
50 001–100 000	11	11	100	11	100	11	100	11	100
yli 100 000	9	9	100	9	100	9	100	9	100
Kaikki kunnat (N=311)	311	298	96	273	88	307	99	306	98

Alle 1 000 asukkaan kunnista sähköisiä sosiaalipalveluja tarjosi 71 % ja suuremmista kunnista lähes kaikki. Terveystalvetuihin kuuluvien asiointipalvelujen tarjonta oli

³⁷ <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/lakisaateiset-tehtavat/Sivut/default.aspx>

vähäisempää kuin muilla toimialoilla. Opetus- ja kulttuurialan asiointipalveluja vailla oli koko maassa vain neljä pientä kuntaa. Yli 20 000 asukkaan kunnissa sähköisiä asiointipalveluja oli käytössä kaikilla toimialoilla. Teknisten palvelujen alueella sähköisten asiointipalvelujen tarjonta oli runsasta ja niitä oli käytössä lähes joka kunnassa kokoryhmästä riippumatta. Niillä kunnilla, joilla sähköisten asiointipalvelujen valikoima on suppeahko, pääpaino on opetus- ja kulttuuripalveluissa varhaiskasvatuksen alueella, kuten päivähoitohakemuksissa. Vastaavasti teknisten palvelujen alueella yleisesti käytetty yksittäinen palvelu on vesimittarilukeman ilmoittaminen.

Kunta voi tuottaa asiointipalvelun itse tai se voi järjestää palvelun yhteisesti esimerkiksi samaan kuntayhtymään kuuluvien kuntien kanssa. Sosiaali- ja terveystieteiden alueella on melko yleistä, että sähköiset asiointipalvelut järjestetään yhteistyönä toisten kuntien kanssa, tai niiden järjestäjänä toimii kuntayhtymä, sairaanhoitopiiri tai liikelaitos. Näin toimi sosiaalipalvelujen sähköistä asiointia tarjoavista kunnista kolmannes ja terveystieteiden sähköistä asiointia tarjoavista kunnista puolet. Taulukossa 13 esitän, kuinka suuri osuus kunnan järjestämistä olevista sähköisistä asiointipalveluista tuotetaan muualla kuin kunnan omassa organisaatiossa.

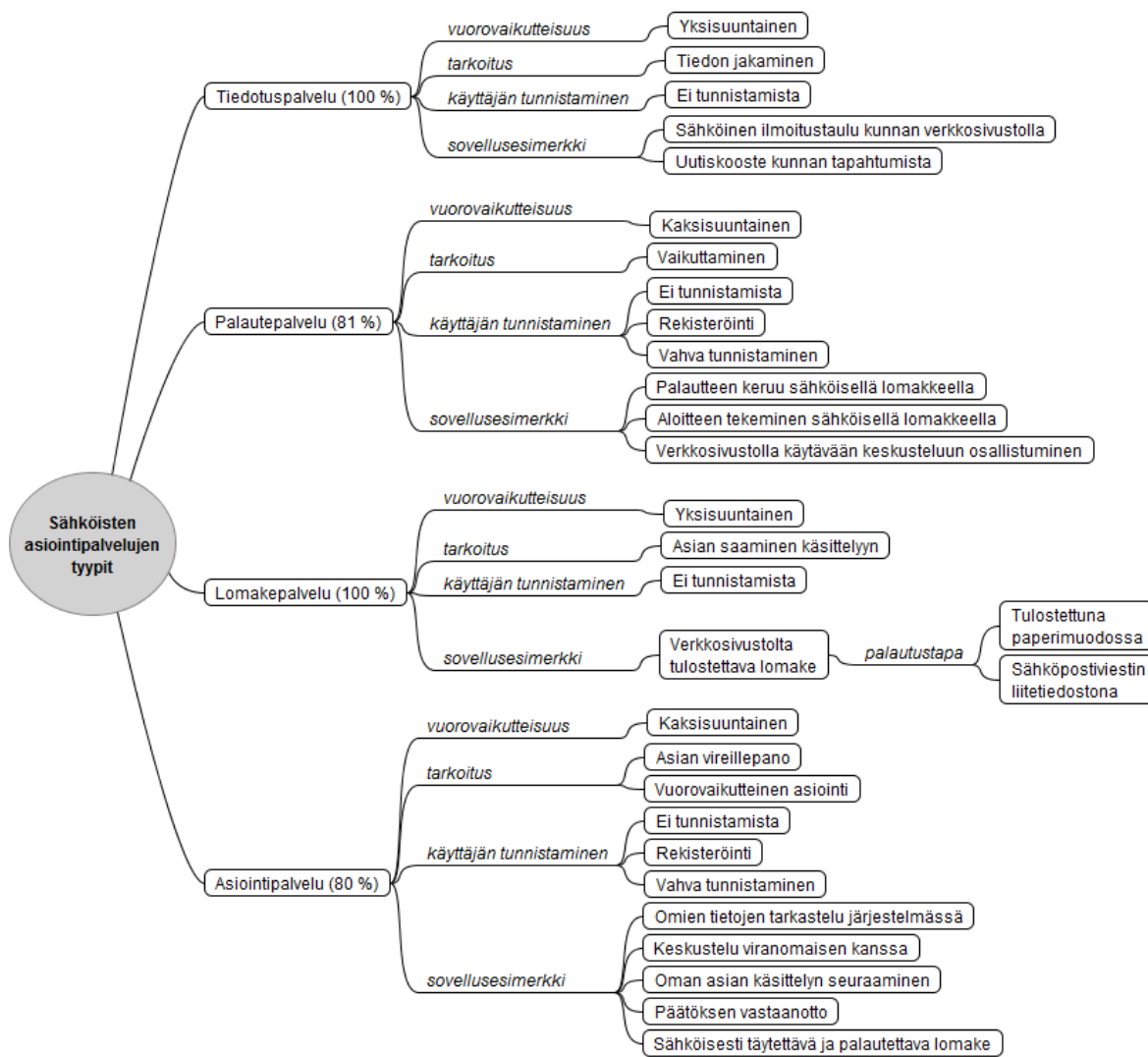
Taulukko 13. Kunnan ulkopuolisten tahojen tuottamat sähköiset asiointipalvelut toimialoittain

Kunnan kokoryhmä	n	Sosiaalipalvelut		Terveystieteiden palvelut		Opetus- ja kulttuuripalvelut		Tekniset palvelut	
		lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%	lkm.	%
alle 1 000	14	0	0	0	0	1	7	1	7
1 000–5 000	118	46	39	75	64	1	< 1	3	3
5 001–10 000	80	35	44	50	63	0	0	2	3
10 001–20 000	44	15	34	17	39	0	0	0	0
20 001–50 000	35	7	20	10	29	0	0	0	0
50 001–100 000	11	2	18	3	27	0	0	0	0
yli 100 000	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Kaikki kunnat (N=311)	311	105	34	155	50	2	< 1	6	2

Useat pienet kunnat käyttävät kuntayhtymien tuottamia sähköisiä asiointipalveluja. Yleisintä tämä on sosiaali- ja terveystalvelujen toimialalla, missä lähes puolet alle 20 000 asukkaan kunnista hyödyntää kunnan ulkopuolisen toimijan asiointipalveluja. Suurin osa näistä on kuntayhtymien tuottamia, mutta myös liikelaitosten ja sairaanhoitopiirien järjestämiä asiointipalveluja on käytössä. Ulkoistetuissa palveluissa yleisenä palvelulajina erottuivat terveystalveluihin kuuluvat ajanvarauspalvelut. Opetus- ja kulttuuripalvelujen ja teknisten palvelujen tuottaminen oman kunnan ulkopuolella on hyvin vähäistä. Näissä tapauksissa on yleensä kyse siitä, että pieni kunta hyödyntää suuremman lähikunnan tuottamia palveluja.

5.11 Yhteenveto

Tunnistin kuntien sähköisissä asiointipalveluissa neljä asiointipalvelutyyppiä: tiedotuspalvelu, lomakepalvelu, palautepalvelu ja asiointipalvelu. Määrittelin ne vuorovaikutteisuuden tason, käyttäjän tunnistamistapojen ja palvelun tarkoituksen perusteella. Kuvioon 15 olen koostanut yhteenvedon asiointipalvelutyypeistä ominaisuuksineen ja sovellusesimerkkeineen.



Kuvio 15. Sähköisten asiointipalvelujen tyypit ja niiden ominaisuudet

Tiedotuspalvelu on asiointipalvelutyypeistä yksinkertaisin niin toteutukseltaan kuin käytöltäänkin. Siinä ei edellytetä asiakkaan tunnistamista tai kirjautumista. Tiedotuspalvelu on yksisuuntaista tiedon välittämistä kunnalta asiakkaalle. Yleinen tiedotuspalvelu on kunnan ilmoitusten ja uutisten julkaiseminen kunnan verkkosivustolla.

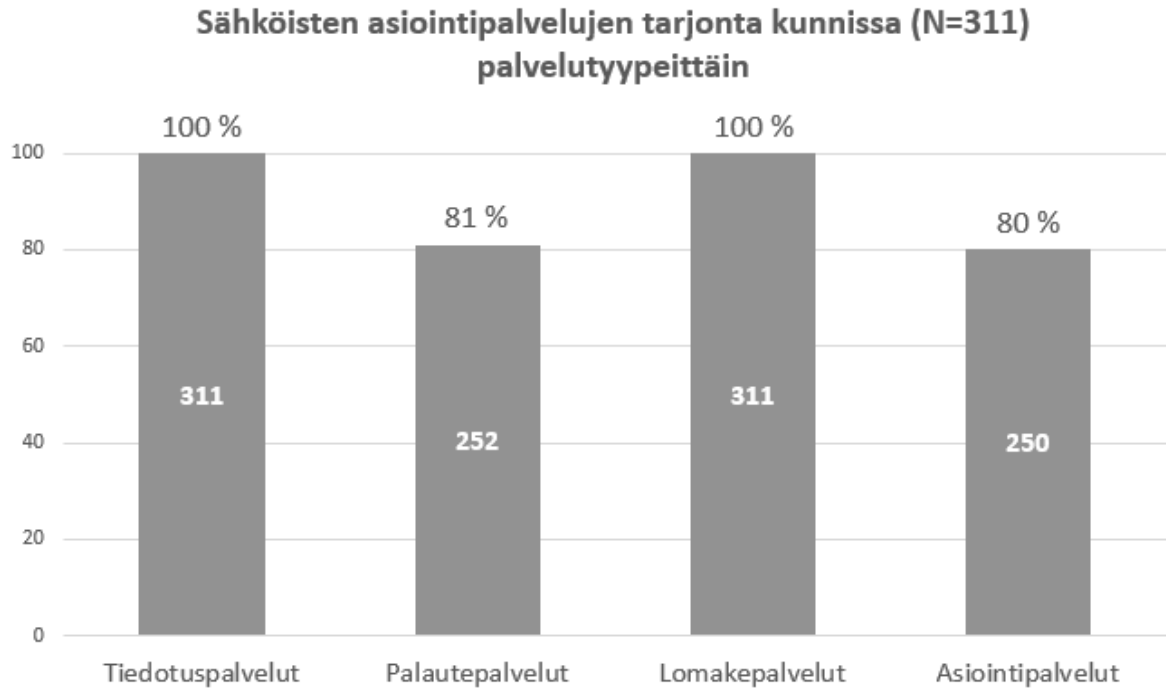
Palautepalvelussa asiakas saattaa mielipiteensä tai ehdotuksensa kunnan tietoon joko vapaamuotoisesti tai varsinaisena aloitteena. Osa palveluista mahdollistaa myös asiakkaan

viestin julkaisemisen kunnan verkkosivustolla. Palvelu on kaksisuuntaisesti vuorovaikutteista, koska kunta julkaisee palautteen antoon tai aloitteen laatimiseen käytettävän sähköisen lomakkeen verkkosivustollaan ja asiakas palauttaa sen täytettyään palvelussa olevalla lähetuspainikkeella. Mahdollisesti vaadittava asiakkaan sähköinen tunnistaminen riippuu kyseisen palvelun tarkoituksesta. Jos palvelussa välitetään esimerkiksi henkilötietoja tai sen tarkoitus on johtaa asian viralliseen käsittelyyn, edellytetään yleensä vahvaa tunnistamista.

Lomakepalvelussa kunta julkaisee verkkosivustollaan tulostettavia tai sähköisesti täytettäviä lomakkeita. Asiakas palauttaa täyttämänsä lomakkeen paperimuodossa tai sähköpostiviestin liitteenä. Palautus tehdään siis palvelun ulkopuolella, jolloin palvelussa tapahtuva vuorovaikutus on yksisuuntaista. Lomakkeita käytetään useimmiten erilaisten hakemusten ja ilmoitusten laatimiseen ja niiden tarkoituksena on saattaa asiakkaan asia kuntaan käsiteltäväksi. Mahdollinen asiaan liittyvä päätös tai muu vastaus toimitetaan asiakkaalle lomakepalvelun ulkopuolella.

Asiointipalvelu on palvelutyypeistä toteutukseltaan vaativin ja se saattaa edellyttää myös asiakkaalta perehtymistä palvelun toimintaan. Vuorovaikutus palvelussa on aina kaksisuuntaista ja siinä voidaan vaatia asiakkaan sähköistä tunnistamista. Käytännössä tunnistamisen tarpeeseen vaikuttavat sekä palvelun tarkoitus että siinä välitettävän sisällön luonne. Se milloin vahvaa sähköistä tunnistamista vaaditaan ei ole kuitenkaan yksiselitteistä. Samankaltainen palvelu voi yhdessä kunnassa edellyttää vahvaa tunnistamista ja toisessa kunnassa ei. Joissakin palveluissa asiakas voi tarkastella omia tietojaan ja seurata asiansa etenemistä kunnan käsittelyprosessissa. Kunta voi toimittaa asiaan mahdollisesti liittyvän päätöksen asiakkaalle palvelussa. Vuorovaikutus asiakkaan ja kunnan välillä palvelussa voi olla myös toistuvaa, keskustelunomaista.

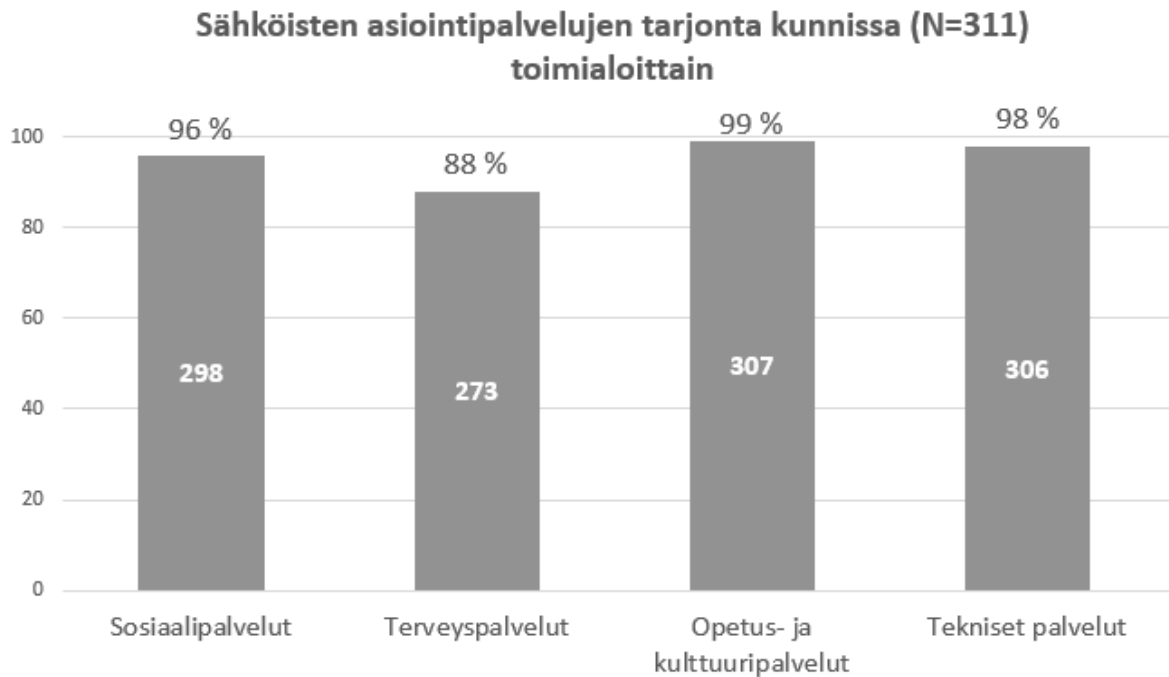
Kuviossa 16 esitän, miten laajasti kunnat käyttävät eri asiointipalvelutyyppisiä sähköisten palvelujen tarjonnassaan. Luvut käsittävät maan kaikki kunnat eli ne kuvaavat valtakunnallista tilannetta.



Kuvio 16. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta kunnissa asiointipalvelutyypeittäin

Tiedotuspalveluja ja lomakepalveluja oli käytettävissä jokaisessa kunnassa. Palautepalveluja ja asiointipalveluja tarjosi neljä viidestä kunnasta. Suurissa kunnissa palveluja oli saatavilla laajemmin kuin pienissä kunnissa.

Sähköisiä asiointipalveluja käytetään kaikilla tutkituilla toimialoilla. Kuvioon 17 olen koonnut tiedot siitä, kuinka suuri osa kunnista tarjoaa asiointipalveluja kullakin toimialalla.



Kuvio 17. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonta kunnissa eri toimialoilla

Laajinta tarjonta on opetus- ja kulttuuripalveluissa (99 %) sekä teknisissä palveluissa (98 %). Sosiaalipalvelujen sähköisessä asiointissa kolmasosa ja terveyspalvelujen sähköisessä asiointissa puolet kunnista käytti kunnan ulkopuolisen tahon tuottamia palveluja. Suurissa kunnissa sähköisten asiointipalvelujen tarjonta on hyvin kattavaa. Pienet kunnat tarjoavat palveluja suppeammin ja järjestävät ne suuria kuntia useammin yhteistyössä toisten kuntien kanssa.

Asiakkaalle on tärkeää, että hän löytää tarvitsemansa palvelun helposti ja palvelun käyttö on sujuvaa ja tietoturvallista. Asiointipalvelutyyppejä ei voida eikä niitä pidä laittaa paremmuusjärjestykseen, vaan jokaisella palvelutyypillä on oma tarkoituksensa. Kuviossa 18 esitän yhteenvedon kuntien sähköisten asiointipalvelujen tarjonnasta valtakunnallisesti katsoen.



Kuvio 18. Kuntien tilanne sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina valtakunnallisesti

Kaikki neljä asiointipalvelutyyppiä ovat käytössä 69 %:lla kunnista. 84 % kunnista tarjoaa sähköisiä asiointipalveluja kaikilla tutkituilla toimialoilla. 25 % kunnista on kerännyt sähköiset lomakkeensa ja asiointipalvelunsa koontisivuille, jolloin asiakas löytää ne yhdestä paikasta. Asiointitilin kautta asiakas voi käyttää useita asiointipalveluja kertakirjautumisella. Tällaisen mahdollisuuden tarjoaa 82 % kunnista. Kaikki edellä mainitut kriteerit täyttää asiointipalvelussaan 59 kuntaa eli 19 % kaikista kunnista.

6 LOPPUPOHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia Suomen kunnat ovat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina asukkailleen. Lähestyin tavoitetta kolmen tutkimuskysymyksen avulla: mitä asiointipalvelutyyppejä sähköisessä asiointissa voidaan tunnistaa, miten asiointipalvelutyypit ilmenevät kuntien tarjonnassa, ja miten kattavasti kunnat tarjoavat sähköisiä asiointipalveluja eri toimialoilla. Aineistona käytin alaan liittyviä julkaisuja, viranomaisten ohjeita ja kuntien verkkosivustoja.

Yhdistin tutkimuksessani käsiteanalyttistä lähestymistapaa ja määrällistä, kuntien verkkosivustojen ja niillä tarjottavien asiointipalveluiden tarkastelua. Kirjallisuudessa ja aiemmissa tutkimuksissa sähköisen asiointin käsitteelle esitetään erilaisia ja jopa keskenään ristiriitaisia määritelmiä. Selvensin aihepiirin käsitteistöä selvittämällä molempien aineistojen avulla, millaisia ominaisuuksia sähköisen asiointin käsitteeseen liitetään ja millaisin perustein sähköistä asiointia luokitellaan. Määrittelin sähköisen asiointin olevan yksi- tai kaksisuuntaista tietoverkossa tapahtuvaa asioiden hoitamista. Tunnistin sähköisillä asiointipalveluilla neljä eri tyyppiä: tiedotuspalvelu, lomakepalvelu, palautepalvelu ja asiointipalvelu. Tiedotuspalvelussa kunta jakaa tietoa kunnasta ja sen toiminnasta yksisuuntaisesti verkkosivustonsa kautta. Lomakepalvelussa kunta tarjoaa verkkosivuillaan sähköisiä lomakkeita, joita asiakas voi täyttää sähköisesti tai paperille tulostettuna käsin. Sähköisesti täytetty lomake toimitetaan viranomaiselle sähköpostin liitteenä ja tulostettu lomake paperimuodossa. Palautepalvelu tarkoittaa verkkosivuilla olevaa, sähköisesti täytettävää lomaketta, jonka asiakas palauttaa kunnalle palveluun kuuluvalla lähetystoiminnolla. Asiointipalvelu on asiakkaan ja viranomaisen välistä vuorovaikutteista sähköistä toimintaa, joka tapahtuu alusta loppuun sähköisessä ympäristössä. Asiointipalveluun saattaa sisältyä myös asiaa koskevan päätöksen toimittaminen asiakkaalle samassa palvelussa.

Aiemmista asiointipalvelujen jaotteluista oma jaotteluni eroaa lähinnä siinä, että korostan asiointipalvelun käyttäjän eli kuntalaisen näkökulmaa. Käytin perusteina vain sellaisia

tekijöitä, jotka näkyvät palvelun käyttäjälle. Kaikissa luokitteluni palvelutyypeissä on vuorovaikuksen toisena osapuolena ihminen, enkä siis Hautalan (2015: 29) tavoin käsittele tietojärjestelmien välistä tiedonvaihtoa. Luokitteluani käyttämällä voidaan jaotella yksittäisiä asiointipalveluja. Toisin kuin Sirkemaa (2014: 182), en ota huomioon, miten palvelut mahdollisesti ovat yhteydessä toisiinsa, koska tämä ei yleensä näy palvelun käyttäjälle. Vaikka jaotteluni poikkeakin aiemmista, sen perusteena käyttämiäni palvelujen ominaisuuksia on käytetty jossain muodossa myös aiemmissa luokitteluissa (vrt. Anttiroiko 2004: 15–17, Hautala 2015: 29, 30; Sirkemaa 2014: 182, Valtiovarainministeriö 2001: 3.3).

Laatiessani omaa asiointipalvelujen luokitteluani ja määrittäessäni asiointipalvelutyypin ominaisuuksia käytin menetelmänä käsiteanalyysia. Tähän tarkoitukseen käsiteanalyysi sopi hyvin, koska sen avulla pystyin tarkastelemaan, mitkä tekijät yhdistivät ja toisaalta erottivat eri asiointipalveluja.

Ensimmäisessä vaiheessa laatimani mittariston avulla tarkastelin kuntien tarjoamien sähköisten asiointipalvelujen tyypejä sekä palvelujen tarjonnan kattavuutta eri toimialoilla. Aineistona olivat maan kaikkien kuntien verkkosivut niiltä osin kuin ne liittyivät sähköisiin asiointipalveluihin. Tutkimusaineistoni oli siis internetissä kuntien verkkosivustoilla, enkä voinut ennakoida sen päivittymistä. Siksi tiedot piti kerätä mahdollisimman lyhyen ajanjakson aikana, jotta ne eivät ehtisi muuttua. Myös suuri osa lähdeaineistosta oli saatavilla ainoastaan internetissä. Jo tutkimuksen aikana kävi ilmi, että sivustoja (esim. Kuntaliitto) päivitettäessä osa lähdeviitteiden osoitteista vanheni, eikä viitattu sisältö ollut enää myöhemmin löydettävissä.

Luokittelin kuntien asiointipalvelut määrittelemieni tyyppien mukaan ja analysoin niiden esiintyvyyttä asukasluvultaan eri kokoryhmiin kuuluvissa kunnissa. Selvitin miten sähköisten asiointipalvelujen tarjonta vaihtelee eri toimialoilla. Arvioin palveluja myös verkkopalvelujen laatuksien mukaan ottamalla huomioon palvelun löydettävyyden ja kieliversiot. Lisäksi tarkastelin kertakirjautumisen mahdollistavien asiointitilien käyttömahdollisuutta. Testasin analysointisuunnitelmaani ensin pienehköllä eri kokoisten

kuntien testijoukolla. Kirjasin tietoja palvelujen tarkoituksesta, toimialasta, vuorovaikutuksen tasosta, tunnistusmenetelmistä, löydettävyydestä ja tuottajasta. Todettuani suunnitelman toimivaksi kävin vastaavalla tavalla läpi kaikkien kuntien verkkosivustot.

Kaikilla kunnilla oli käytössään tiedotuspalveluja ja lomakepalveluja. Palautepalvelujen ja asiointipalvelujen tarjontaan vaikutti kunnan koko siten, että suuremmilla kunnilla näitä palvelutyyppisiä oli tarjolla useammin kuin pienillä kunnilla. Tarjonta oli kattavinta opetus- ja kulttuuripalvelujen ja teknisten palvelujen alueella. Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa kunnan koko vaikutti palvelujen yleisyyteen enemmän kuin muilla toimialoilla. Sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin kuuluvat sähköiset asiointipalvelut tuotti huomattavan usein joku muu toimija kuin kunta itse. Tällöin palvelun tuottajana oli yleensä kuntayhtymä, liikelaitos tai alueen sosiaali- ja terveystieteiden piiri.

Huomionarvoista on, että vaikka kunta lisää tarjontaansa uusia asiointipalvelutyyppisiä, se ei luovu aiempien palvelutyyppien käytöstä. Sen sijaan uusien palvelujen käyttöönotolla täydennetään aiempaa tarjontaa. Kunnan kehitystasoa asiointipalvelujen tarjoajana voidaan pitää sitä edistyneempänä, mitä useampi asiointipalvelutyyppi sillä on tarjonnassaan. Tällä hetkellä on nähtävissä, että pienet kunnat eivät tarjoa sähköisiä asiointipalveluja niin kattavasti ja kehittyneessä muodossa kuin suuret kunnat. Uskon eron tasoittuvan kun tietoteknisten ratkaisujen toteuttaminen tulee vuosi vuodelta kustannustehokkaammaksi.

Tarkastelin, missä määrin ja millä toimialueilla sähköisten asiointipalvelujen järjestäjänä on kunnan itsensä sijasta jokin kunnan ulkopuolinen toimija. Tällainen toimintatapa oli yleisintä terveystieteiden palveluissa ja sosiaalipalveluissa. Lähivuosina Suomessa tehdään suuria yhteiskunnallisia muutoksia, joilla tulee olemaan vaikutusta juuri näiden toimialojen sähköiseen asiointiin. Suuri osa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestämistä on tulevan sote- ja maakuntauudistuksen myötä siirtymässä pois kunnilta suuremmille yksiköille. Tämä keskittää myös sähköisten asiointipalvelujen järjestämistä aiempaa harvempiin, mutta suurempiin organisaatioihin, joiden edellytykset järjestää palveluja ovat luultavasti paremmat kuin pienillä kunnilla. Jatkotutkimuksessa voisikin muutaman vuoden

kuluttua selvittää, miten nämä muutokset ovat vaikuttaneet sähköisen asioinnin järjestämiseen ja tarjontaan.

Digitalisaation merkitys korostuu nykyisen hallitusohjelman kärkihankkeissa. *Digitalisoidaan julkiset palvelut* -hankkeen (Valtiovarainministeriö 2016a) tavoitteena on julkisten palvelujen muuttaminen sähköisiksi ja käyttäjälähtöisiksi. Valtiovarainministeriön (2017) syksyllä 2016 käynnistämä *Digikuntakokeilu* tavoittelee kustannussäästöjä kuntien digitalisaatiota hyödyntämällä. Sähköisen asioinnin kehittäminen ja sen käytön laajentaminen vastaa omalta osaltaan molempien hankkeiden tavoitteisiin. Näin ollen on perusteltua olettaa, että kuntien digitalisaation vahvistumisen myötä myös sähköiset asiointipalvelut yhtenä sähköisen hallinnon osana saavat nykyistä suuremman painoarvon ja niiden tarjonta laajenee.

Jokainen suomalainen saa vuoden 2017 loppuun mennessä oman sähköisen Suomi.fi-postilaatikon (Väestörekisterikeskus 2017b), jonne viranomaisasiointi siirretään. Suomi.fi on sähköinen asiointipalvelu, johon kirjautuminen vaatii vahvaa sähköistä tunnistautumista. Palveluun siirtyvät kaikki sellaiset viestit, joita julkishallinto nykyään lähettää kansalaisille paperikirjeenä. On odotettavissa, että asiakaspalvelupisteistä ja puhelinasioinnista pyritään vähitellen luopumaan ja yhteydenpito asiakkaiden kanssa tapahtuu verkossa. Vaikka Suomi kuuluukin digiosaamisen kärkimaihin, maassa on edelleen satojatuhansia kansalaisia, jotka eivät käytä tietotekniikkaa tai joilla ei ole tietokonetta. Kunnilla ja muulla julkishallinnolla on suurena haasteena saada myös nämä kansalaiset sähköisen asioinnin piiriin. Siihen asti sähköisen asioinnin rinnalla on tarjottava riittävästi myös vaihtoehtoisia palvelumuotoja.

Sähköisten asiointipalvelujen kehittämisessä on olennaista niiden helppo saatavuus ja käyttäjäystävällisyys, jotta asiakkaat haluavat ja kykenevät käyttämään niitä. Tietotekniikan käyttö on useimmille suomalaisille arkipäivää ja vaivattomana pidetty tapaa hoitaa asioita, mikä tukee sähköisten asiointipalvelujen käytön lisääntymistä. Ihmiset ovat tottuneet käyttämään sähköistä asiointia pankkipalvelujen ja verkkokauppojen muodossa, joten sähköinen asiointi julkishallinnon ja viranomaisten suuntaan on sille luonteva jatko.

Käsittelin tutkimuksessani kuntien sähköisten asiointipalvelujen tarjontaa ja saatavuutta. Tutkimusta voisi jatkaa selvittämällä, missä määrin kuntalaiset käyttävät sähköisiä asiointipalveluja ja kuinka paljon ja millä osa-alueilla asiointia tapahtuu vielä perinteisin tavoin.

LÄHTEET

- Andreasson, Ari ja Juha Koivisto (2013). *Tietoturvaa toteuttamassa*. Helsinki: Tietosanoma.
- Anttiroiko, Ari-Veikko (2004). *e-Government-alan tutkimustarveselvitys*. Tietoyhteiskuntainstituutin raportteja 3/2004. Yhdyskuntatieteiden laitos, Tampereen yliopisto. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: www.uta.fi/laitokset/ISI/dokumenttiarkisto/ISI-raportti%202004_3.pdf
- Arkistolaitos (2005). *Sähköinen asiointipalvelu*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.narc.fi/asiointikaavio>
- Etlatieto (2016). *Digibarometri*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.digibarometri.fi>
- Euroopan yhteisöjen komissio (2003). Sähköisen hallinnon merkitys huomisen Euroopassa. *Komission tiedonanto neuvostolle, euroopan parlamentille, euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. SEC(2003) 1038*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://publications.europa.eu/fi/publication-detail/-/publication/52ae0aa7-8ada-4e74-aab0-00d9541c1a21/language-fi/format-PDF>
- Hailuodon kunta (2017). Hailuodon kunnan verkkosivusto. [Lainattu 27.3.2017]. Saatavilla: <http://www.hailuoto.fi>
- Hakapää, Sari (2008). *Sähköinen verohallinto. Automatisoitu arvonlisäverotusmenettely*. Vaasan yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-246-5.pdf
- Harju, Paula (2006). *Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena*. Kuopion yliopisto. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://www2.uef.fi/documents/1084483/1438176/pharjgradu.pdf/a739f869-4f0b-45e6-8986-bd1a20697bf7>
- Hautala, Antti (2015). *Sähköinen asiointi, hyvä hallinto ja perusoikeudet*. Tampereen yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201506291917>
- Hollolan kunta (2017). Hollolan kunnan verkkosivusto. [Lainattu 27.3.2017]. Saatavilla: <http://www.hollola.fi>
- Horneman, Kristiina (2014). *Sähköinen hallinto ja sen toteutuminen kuntalaisten näkökulmasta: Case Oulun kaupungin omaasiointi-palvelu*. Oulun yliopisto.

[Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201406091702.pdf>

Ihalainen, Harri (2010). *Tietohallinto osana julkishallinnon sähköistyvää muutosta*. Lapin yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-2011291053>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA (2012). *JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs156>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA (2016). *JHS 164 Tunnistautuminen ja maksaminen sähköisessä asiointissa VETUMA-palvelun avulla*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs164>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA (2016). *JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190>

Koironen, Ilkka, Pekka Räsänen ja Caj Södergard (2016). *Talous ja yhteiskunta 3: 24-29. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta?* [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla: <http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoironenRasanenSodergord.pdf>

Krogell-Magni, Pi (toim.) (2010). *Kuntien verkkoviestintäohje*. Kuntaliitto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=336

Kujala, Mika (2012). *Energiayhtiön sähköinen asiointi*. Jyväskylän yliopisto. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201408282686>

Kuntalaki 10.4.2015/410. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

Kuntaliitto (2015). *Kunnan tehtävät*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/Sivut/default.aspx>

Kuntaliitto (2016). *Asiakaspalvelut*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.localfinland.fi/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/Sivut/default.aspx>

Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>

- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 29.6.2016/533. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160533#Pidp3134896>
- Meriluoto, Jouni (2013). *Julkishallinnon asiointipalvelut tietoverkossa*. Helsingin yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://hdl.handle.net/10138/39967>
- Nuopponen, Anita (2010). Methods of concept analysis – tools for systematic concept analysis (part 2 of 3). *LSP Journal* 1: 2, 5-14. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://rauli.cbs.dk/index.php/lspcog/article/view/3092>
- Nuopponen, Anita (2011). Methods of concept analysis – tools for systematic concept analysis (part 3 of 3). *LSP Journal* 2: 1, 4-15. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://rauli.cbs.dk/index.php/lspcog/article/view/3302>
- Oikeusministeriö (2017). *Kuntalaisaloite.fi*. [Lainattu 14.2.2017]. Saatavilla: <https://www.kuntalaisaloite.fi/fi>
- Pohjola, Matti (2014). *Suomi uuteen nousuun. ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä*. Teknologiateollisuus. [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla: <http://teknologiateollisuus.fi/fi/content/ictn-suurin-tuottavuusvaikutus-vielanakematta-teollinen-internet-avainasemassa-uudessa>
- Propentus (2017). *Kuntalaistili.fi*. [Lainattu 14.2.2017]. Saatavilla: <http://www.kuntalaistili.fi/fi/kuntalaistili/>
- Puusa, Anu (2008). Käsiteanalyysi tutkimusmenetelmänä. *Premissi* 4:2008, 36-43. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: https://www.academia.edu/3310906/K%C3%A4siteanalyysi_tutkimusmenetelm%C3%A4n%C3%A4
- Räisänen, Heli (2012). *Kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista*. Lapin yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <urn:fi:URN:NBN:fi:ula-201208141200>
- Salon kaupunki (2017). Salon kaupungin verkkosivusto. [Lainattu 27.3.2017]. Saatavilla: <http://www.salo.fi>
- Sanastokeskus TSK (2008). *Tietotekniikan termitalkoot*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>
- Seinäjoen kaupunki (2017). Seinäjoen kaupungin verkkosivusto. [Lainattu 27.3.2017]. Saatavilla: <http://www.seinajoki.fi>

- Sirkemaa, Seppo J. (2010). Towards Integrated Electronic Services in Public Sector. *International Conference on Computers-Proceedings*: 766-770. [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla: <http://www.wseas.us/e-library/conferences/2010/Corfu/COMPUTERS/COMPUTERS2-59.pdf>
- Sirkemaa, Seppo J. (2014). Electronic Services in Public Sector: Development Challenges. *International Journal of Computer and Electrical Engineering* 6: 2, 181-184. [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla: <http://www.ijcee.org/papers/818-IT073.pdf>
- Tampereen kaupunki (2017). Tampereen kaupungin verkkosivusto. [Lainattu 27.3.2017]. Saatavilla: <http://www.tampere.fi>
- Tilastokeskus (2015). *Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö*. [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html
- Toivanen, Mia (2006). *Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa*. Tampereen yliopisto. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6648-9>
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus.
- Valtiovarainministeriö (2001). VAHTI 4/2001. *Sähköisen asioinnin tietoturvallisuuden yleisohje*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/4/2001-sahkoisen-asioinnin-tietoturvallisuuden-yleisohje>
- Valtiovarainministeriö (2006). VAHTI 12/2006 *Tunnistaminen julkishallinnon verkkopalveluissa*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/12/2006-tunnistaminen-julkishallinnon-verkkopalveluissa>
- Valtiovarainministeriö (2008). VAHTI 8/2008. *Valtionhallinnon tietoturvasanasto*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/8/2008-valtionhallinnon-tietoturvasanasto>
- Valtiovarainministeriö (2012). *Verkkopalvelujen laatukriteeristö*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla: http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo
- Valtiovarainministeriö (2016a). *Digitalisaatio*. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://vm.fi/digitalisaatio>
- Valtiovarainministeriö (2016b). *Sähköiset palvelut*. [Lainattu 18.11.2016]. Saatavilla: <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö (2017). *Digikuntakokeilu*. [Lainattu 18.1.2017]. Saatavilla:
<http://vm.fi/digikuntakokeilu>

Voutilainen, Tomi (2006). *Hyvä sähköinen hallinto*. Helsinki: Edita.

Väestörekisterikeskus (2016). Suomi.fi. *Valtio ja kunnat*. [Lainattu 5.12.2016]. Saatavilla:
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/

Väestörekisterikeskus (2017a). Suomi.fi. *Asiointitili*. [Lainattu 14.2.2017]. Saatavilla:
<https://asiointitili.suomi.fi/>

Väestörekisterikeskus (2017b). *Suomi.fi*. [Lainattu 24.3.2017]. Saatavilla: <https://esuomi.fi/>