

Työryhmämuistio 2004:4

**Maa- ja metsätalousministeriön ja Tiken
Verkkopalvelustrategia
2004-2008**

Helsinki 2004

MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖLLE

Maa- ja metsätalousministeriö (MMM) asetti 16.1.2003 projektin laatimaan ministeriön ja Tiken (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskuksen) verkkopalvelustrategiaa sekä käynnistämään hallinnonalan verkkopalvelustrategian laadinta vuoden 2003 loppuun mennessä.

Projektin ohjausryhmän puheenjohtajana toimi neuvotteleva virkamies Risto Yrjönen maa- ja metsätalousministeriöstä. Ohjausryhmän muina jäseninä toimivat maa- ja metsätalousministeriöstä maatalousneuvos Leena Tenhola, maatalousneuvos Helena Serén, ylitarkastaja Anna Rakemaa, kalastusneuvos Kari Airaksinen, osastopäällikkö Matti Aho (16.1 – 24.9.2003), ylitarkastaja Christian Kotkavuori (24.9 - 31.12.2003), ylitarkastaja Antti Vertanen, viestintäpäällikkö Pekka Väisänen (1.3. – 31.12.2003), vanhempi hallitussihteeri Marit Ilveskero, tietohallintopäällikkö Tarmo Maunu, ylitarkastaja Arsi Mäkelä sekä Tikestä tuotantopäällikkö Jaana Lehtilä (16.1.- 31.7.2003), johtaja Mika Tuikkanen (1.8 - 31.12.2003), kehittämisspäällikkö Kyösti Könönen ja projektipäällikkö Anneli Kupari. Ohjausryhmä kokoontui yhteensä 7 kertaa.

Projektin projektipäällikkönä ja projektiryhmän puheenjohtajana toimi projektipäällikkö Anneli Kupari Tikestä. Projektiryhmän muina jäseninä toimivat maa- ja metsätalousministeriöstä ylitarkastaja Hannu Ala-Haavisto, ylitarkastaja Aarne Koutaniemi, ylitarkastaja Tarja Kauppi (16.1.- 2.3.2003), ylitarkastaja Anne Mäkinen (14.4. – 31.12.2003), ylitarkastaja Roni Selén, ylitarkastaja Christian Kotkavuori (16.1.-24.9.2003), erikoissuunnittelija Pia Vikman-Roslin (24.9. – 31.12.2003), ylitarkastaja Antti Vertanen, suunnittelija Vesa Vuorimaa, kirjaaja Vesa Kangas-Lahti sekä Tikestä tutkija Juha Kakko, suunnittelija Marjukka Niinioja, suunnittelija Jussi Linnaranta (16.1. – 12.12.2003), tiedottaja Mikko Savelainen (16.1- 31.5.2003) ja viestintäpäällikkö Amie Honkanen (1.6 – 31.12.2003). Projektiryhmä kokoontui yhteensä 8 kertaa.

Työryhmä sai työnsä aikataulun mukaisesti päätökseen vuoden 2003 loppuun mennessä.

Saatuaan työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa työnsä maa- ja metsätalousministeriölle.

Helsingissä 9 päivänä helmikuuta 2004.

Risto Yrjönen

Anneli Kupari	Helena Serén	Anna Rakemaa	Kari Airaksinen
Matti Aho	Christian Kotkavuori	Antti Vertanen	Pekka Väisänen
Marit Ilveskero	Tarmo Maunu	Arsi Mäkelä	Mika Tuikkanen
Kyösti Könönen	Hannu Ala-Haavisto	Aarne Koutaniemi	Anne Mäkinen
Roni Selén	Pia Vikman-Roslin	Vesa Vuorimaa	Vesa Kangas-Lahti
Juha Kakko	Marjukka Niinioja	Amie Honkanen	Leena Tenhola

SISÄLLYS

Esipuhe.....	4
1 Tiivistelmä.....	5
2 Johdanto	7
3 Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan verkkopalvelun strategiset päämäärät	8
3.1 Strategiset päämäärät.....	8
3.1.1 Verkkopalvelut ovat selkeitä ja tuottavat asiakkaille hyötyä	9
3.1.2 Hallinnon toiminta tehostuu verkkopalvelujen avulla	10
3.1.3 Verkkopalvelut tarjotaan asiakkaille tietosisällöllisesti ja teknisesti yhteensopivina palvelukokonaisuuksina yhteistyössä oman ja muiden hallinnonalojen kanssa	10
3.2 Verkkopalveluiden tuloskortti.....	13
3.2.1 MMM:n ja sen hallinnonalan verkkopalveluiden tuloskortti ja kriittiset menestystekijät	14
3.2.2 Arviointikriteerit ja tavoitetasot.....	15
3.2.3 Tavoitteiden toteutumisen mittaaminen	17
4 Maa- ja metsätalousministeriön verkkopalvelut	18
4.1 Ministeriön asettamat vaatimukset verkkopalveluiden kehittämiseksi.....	18
4.2 Toimintaympäristön tarkastelu.....	20
4.3 Palvelutarjonnan nykytila.....	21
4.4 Palvelutarjonnan haasteet	23
4.5 Verkkopalveluille asetettuja tavoitteita	24
4.6 Ministeriön verkkopalveluiden kehittämismalli.....	26
5 Tiken verkkopalvelut.....	27
6 Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan virastojen ja ministeriön ohjaamien muiden virastojen ja laitosten verkkopalvelut	30
6.1 Verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueet maa- ja metsätalousministeriön tehtäväalueiden virastoissa ja laitoksissa	30
6.2 Arvio hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämisestä suhteessa verkkopalvelustrategiaan	32
7 Strategian toteutuksen organisointi.....	34
7.1 Kehittämishjelmat	34
7.1.1 Verkkoviestinnän kehittämisohjelma	35
7.1.2 Maatalous- ja elintarvikesektorin palveluiden kehittämisohjelma	36
7.1.3 Metsäsektorin kehittämisohjelma	37
7.1.4 Vesivaroihin liittyvä kehittämisohjelma	38
7.1.5 Kiinteistöihin ja paikkatietoihin liittyvä kehittämisohjelma.....	39
7.1.6 Vapaa-ajan palveluiden kehittämisohjelma	40
7.1.7 Verkkopalvelutekniikoiden ja teknisen ympäristön kehittämisohjelma	41
7.2 Toteutuksen organisointi ja strategian seuranta	42
LIITE 1. Käsitteet	44
LIITE 2. Verkkopalveluarkkitehtuurisuositus	47
LIITE 3: Asiakastarpeiden kartoitus	52
LIITE 4. Verkkopalveluiden tuottamisen SWOT-analyysi	55
LIITE 5. Toimintaympäristön muutokset eli PEST -analyysi	56
LIITE 6. Palvelukokonaisuuksiin kohdistuvia kehittämisvaihtoehtoja	59

Esipuhe

Asiakkaiden tarpeet ja mahdollisuudet käyttää verkkopalveluita ovat lisääntyneet viime vuosien aikana. Tietoteknisten valmiuksien lisääntymisen myötä myös maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla on kehitetty verkkopalveluita. Hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämiseksi on hyvä luoda kokonaisnäkemys, joka yleisellä tasolla on tässä raportissa kuvattu. Verkkopalvelustrategia antaa hyvän pohjan maa- ja metsätalousministeriön ja sen hallinnonalan sekä Tiken verkkopalveluiden kehittämiseksi ja uusien kehittämishankkeiden arvioinnille.

Tietoyhteiskunta-asiat ja verkkopalvelut ovat korostuneesti esillä Vanhasen hallituksen ohjelmassa, jonka yksi neljästä pääohjelmasta on tietoyhteiskuntapolitiikka. Siinä edellytetään, että jokaisen viraston on laadittava toimeenpanosuunnitelma hallituskaudella avattavista verkkopalveluista.

Maa- ja metsätalousministeriö (MMM) asetti 16.1.2003 projektin laatimaan ministeriön ja Tiken (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskuksen) verkkopalvelustrategiaa sekä käynnistämään hallinnonalan verkkopalvelustrategian laadinta vuoden 2003 loppuun mennessä.

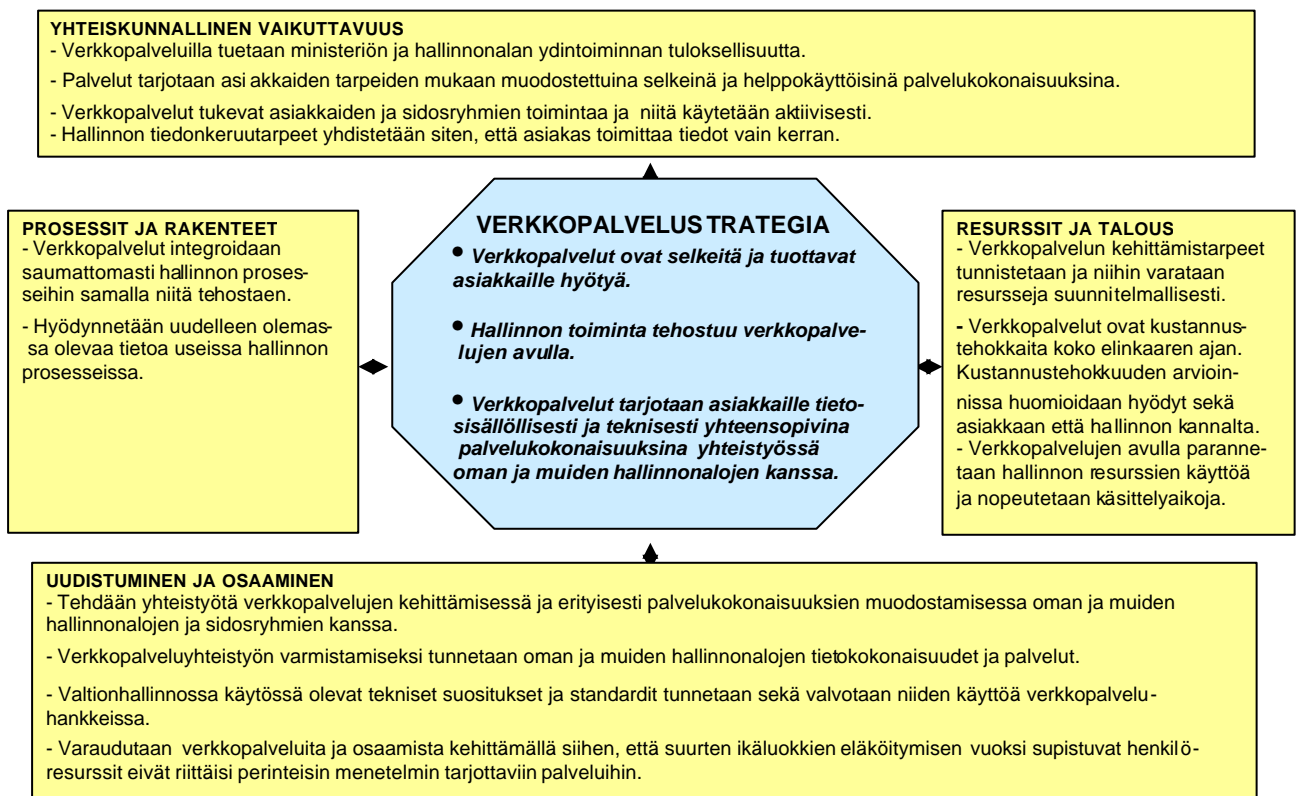
Maa- ja metsätalousministeriön tehtävänä on toisaalta olla toimialansa strateginen johtaja ja ohjata hallinnonalan virastojen toimintaa, mutta toisaalta sillä on omia operatiivisia tehtäviä erityisesti maaseudun kehittämisessä, maatalous- ja interventiotuissa sekä eläinten rekisteröinnissä ja vapaa-ajankalastuksessa. Tiken tehtävänä on toimittaa ministeriön operatiivisiin tehtäviin perusjärjestelmä- ja asiantuntijapalveluita ja toisaalta tarjota omia, lakisääteisiin tehtäviin liittyviä verkkopalveluita.

Projektin työtä vaikeuttivat tämä tehtävien kaksijakoisuus ja kattavien palvelustrategioiden puuttuminen. Maa- ja metsätalousministeriöllä ei ole yhtenäistä palvelustrategiaa, jossa palvelutarjonnan painopistealueet olisi linjattu. Tikessä asiakas- ja palvelustrategiaa tehdään parhaillaan. Sähköisten palveluiden kehittäminen tulisi jatkossa sisältyä toiminta- ja palvelustrategiaan, jolloin verkkopalvelut olisivat saumaton osa ydintehtäviä.

1 Tiivistelmä

Projekti päätyi esittämään maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalle ministeriön visioon pohjautuvia strategisia päämääriä, jotka antavat hallinnonalan verkkopalveluiden tuottamisen suuntaviivat vuoteen 2008 asti. Maa- ja metsätalousministeriö osallistui valtiovarainministeriön kesäkuussa 2003 käynnistämään verkkopalveluiden vaikuttavuushankkeeseen, jonka yhteydessä projekti määritteli verkkopalveluille tuloskortin eli etsi ne yhteiskunnallista vaikuttavuutta, prosesseja ja rakenteita, resursseja ja taloutta sekä uudistumista ja osaamista koskevat kriittiset menestystekijät, jotka täytyy saavuttaa, jotta strategiset päämäärät toteutuisivat.

Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategia on tiivistetty seuraavaan kuvaan.



Kuva 1. Maa- ja metsätalousministeriön verkkopalvelustrategia antaa suuntaviivat hallinnonalan virastojen verkkopalveluiden kehittämiseksi.

Kriittisille menestystekijöille projekti määritteli arviointikriteerit eli mittarit, joilla niiden kehittymistä seurataan. Samoin se määritteli tavoitetasot, joilla mittarien pitäisi tietynä ajankohtana olla. Kriittisten menestystekijöiden tavoitetasot ja mittarit on kuvattu taulukossa kohdassa 3.2.2.

Projekti hahmotteli lisäksi keskeiset kehittämisohjelmat vuosittaisine tavoitteineen, joiden avulla kriittisissä menestystekijöissä onnistutaan. Kehittämisohjelmat ovat seuraavat:

1. Verkkoviestinnän kehittämisohjelma
2. Maatalous- ja elintarvikesektorin palveluiden kehittämisohjelma
3. Metsäsektorin kehittämisohjelma
4. Vesivarasektorin kehittämisohjelma
5. Kiinteistöihin ja paikkatietoihin liittyvä kehittämisohjelma
6. Vapaa-ajan palveluiden kehittämisohjelma
7. Verkkopalvelutekniikoiden ja teknisen ympäristön kehittämisohjelma

Kehittämisohjelmat on esitelty tarkemmin kohdassa 7.1.

2 Johdanto

Julkisen hallinnon virastojen ja laitosten siirtymistä sähköiseen asiointiin vauhdittaa Vanhasen hallituksen ohjelma. Sähköiseen asiointiin liittyvät käsitteet eivät ole yksiselitteisiä, ja sen vuoksi tämän raportin liitteenä on sanasto, joka määrittelee käytetyt käsitteet.

Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) on säädetty viranomaisen velvollisuuksista seuraavasti: "Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoitamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi." Laissa sähköisistä allekirjoituksista (14/2003) on tarkoituksena edistää sähköisten allekirjoitusten käyttöä ja niihin liittyvien tuotteiden ja palveluiden tarjontaa sekä sähköisen kaupankäynnin ja sähköisen asioinnin tietosuojaa ja tietoturvaa.

Vuosia 2002 - 2003 koskevassa sähköisen asioinnin toimintaohjelmassa edellytetään, että jokainen virasto ja laitos laatii toiminta- ja palvelustrategiaa täydentämään verkkopalvelustrategian, jossa määritellään sähköisten palveluiden kehittämisen suuntaviivat.

Maa- ja metsätalousministeriön 16.1.2003 asettaman verkkopalvelustrategiaprojektin toimeksiantona oli tehdä esitys MMM:n ja Tiken (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus) yhteisestä verkkopalvelustrategiasta 31.8.2003 mennessä sekä käynnistää hallinnonalan verkkopalvelustrategian tekeminen siten, että se valmistuu vuoden 2003 loppuun mennessä. Tike asetti lisäksi projektin verkkopalveluarkkitehtuurista. Tämän raportin verkkopalvelutekniikoihin liittyvät osuudet perustuvat arkkitehtuuriprojektin työlle.

Tässä raportissa tarkastellaan ministeriön asiakkaita ja sidosryhmiä koskevia verkkopalveluja ja niiden kehittämistä. Verkkopalvelustrategia sisältää Internet- ja extranet-tietoverkoissa tarjottavien sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen suuntaviivat. Raportissa ei käsitellä sellaisia palveluratkaisuja kuin puhelinpalvelut, Contact Center -tyyppiset palvelut tai asiakaskäynnit.

Raportissa hahmotellaan ensin maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan yhteistä verkkopalveluvisiona, strategisia tavoitteita ja kehittämistoimenpiteitä sekä tavoitteiden toteutumisen mittaamista. Seuraavaksi käsitellään ministeriön operatiivisiin tehtäviin liittyviä verkkopalveluita, sitten Tiken verkkopalveluita. Tämän jälkeen käydään lyhy-

esti läpi hallinnonalan virastojen verkkopalveluiden kehittämisenäkymiä ja verrataan niitä hahmotellun verkkopalvelustrategian suuntaviivoihin. Lopuksi käsitellään kehittämisohjelmia, toteutuksen organisointia ja strategian seuranta.

3 Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan verkkopalvelun strategiset päämäärät

Maa- ja metsätalousministeriön tehtävänä on olla toimialansa strateginen johtaja ja ohjata hallinnonalan virastoja. Ministeriön tulevaisuuden tahtotila, visio, on olla kansallisesti ja kansainvälisesti arvostettu uusiutuvien luonnonvarojen kestävä käytön, maaseudun elinvoimaisuuden ja elintarvikkeiden laadun edistäjä ja ohjaaja. Verkkopalvelustrategiassa määritellään strategiset päämäärät, jotka osaltaan tukevat tähän tavoitetilään pääsemistä. Verkkopalvelustrategian strategiset päämäärät antavat suuntaviivat hallinnonalan virastojen verkkopalveluiden kehittämiseksi.

3.1 Strategiset päämäärät

Projekti määritteli vision toteutumista tukevat hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämisen strategiset päämäärät käyttäen tuloskorttimenetelmää (Balanced Scorecard). Nämä hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämisen strategiset päämäärät ovat seuraavat:

Verkkopalvelut ovat selkeitä ja tuottavat asiakkaille hyötyä.

Hallinnon toiminta tehostuu verkkopalvelujen avulla.

Verkkopalvelut tarjotaan asiakkaille tietosisällöllisesti ja teknisesti yhteensopivina palvelukokonaisuuksina yhteistyössä oman ja muiden hallinnonalojen kanssa.

Seuraavissa kohdissa avataan näiden strategisten päämäärien sisältöä.

3.1.1 Verkkopalvelut ovat selkeitä ja tuottavat asiakkaille hyötyä

Hallinnonalan asiakas löytää tarvitsemansa tiedon ja asiointipalvelun nopeasti, luotettavasti ja helposti verkosta. Asiakkaan ei tarvitse tietää, minkä organisaation vastuulle palvelun tarjonta kuuluu.

Hallinnonalan verkkopalvelut välitetään asiakkaalle yhtenäisesti valittujen viestinnällisten elementtien avulla. Verkkopalveluiden käytettävyys ja esteettömyys testataan, samoin kuin niissä käytetyn tekniikan hyödynnettävyys varmistetaan.

Verkkopalveluiden käytettävyyttä arvioitaessa huomioidaan sivustojen rakenne, navigointi, hakutoiminnot ja ohjeet. Hallinnonalan verkkopalveluissa sovelletaan rakenteita, joihin käyttäjät ovat tottuneet esimerkiksi pankkipalveluita käyttäessään. Verkkopalveluiden käytettävyydestä on olemassa useita suosituksia (mm. ISO 13407 -standardi sekä JHS 129).

Esteettömät verkkoympäristöt ja -palvelut ovat helppokäyttöisiä, ja niissä huomioidaan erilaiset käyttäjäryhmät. Esteettömyyden huomioivasta suunnittelusta hyötyvät erityisesti ikääntyneet ja erityisryhmien edustajat sekä erilaisten jakelukanavien käyttäjät (mobiililaitteet ja digi-TV). Tällaisia verkkopalveluita voidaan käyttää myös vanhoilla graafisilla ja merkkipohjaisilla selaimilla ja hitailla tietoliikenneyhteyksillä (esim. modemikäyttäjät).

Varsinaisen palvelun lisäksi asiakkaan tulee löytää palvelua koskevat yhteystiedot ja tiedot siitä, miten palvelun saa käyttöönsä tai minne ongelmatilanteissa otetaan yhteyttä.

Asiakas toimittaa tiedon hallinnolle ainoastaan kerran. Viranomaiset hyödyntävät kertaalleen kerättyä tietoa eri yhteyksissä. Asiakas hyötyy sitä enemmän, mitä vähemmän hän joutuu käyttämään aikaa ja resurssejaan viranomaisen kanssa asiointiin ja mitä helpommin hän saa ajasta ja paikasta riippumatonta palvelua. Hallinnonalan verkkopalveluita kehitetään integroidusti siten, että perusrekistereitä hyödynnetään mahdollisimman paljon.

Verkkopalvelut eivät sulje pois perinteisin menetelmin tarjottavia palveluita eli henkilökohtaiselle asioinnille ja painetuille tai verkosta tulostettaville lomakkeille perustuvia palveluita. Perinteisin menetelmin tarjottavat palvelut tai näiden ja verkkopalveluiden välinen suhde eivät kuitenkaan kuuluneet projektin toimeksiantoon.

3.1.2 Hallinnon toiminta tehostuu verkkopalvelujen avulla

Verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohtina ovat ministeriön ja hallinnonalan organisaatioiden visiot ja toimintastrategiat sekä ydintoimintojen tuloksellisuuden parantuminen. Verkkopalveluiden kehittämistä tulisi linjata palvelustrategioilla. Päätökseen verkkopalveluiden rakentamisesta voi vaikuttaa myös palvelutapahtuman monimutkaisuus ja asiakastapahtumien määrä.

Verkkopalvelut liitetään selkeästi osaksi ydintehtäviä. Hyvällä prosessien ja tietojärjestelmien suunnittelulla saavutetaan kustannustehokkaat verkkopalvelut. Aina kun kehitetään palveluprosesseja ja operatiivisia järjestelmiä, tulee verkkopalvelut huomioida. Tävoitteena on viranomaisten ja yritysten välisen tiedonsiirron automatisoiminen ja tehostaminen.

3.1.3 Verkkopalvelut tarjotaan asiakkaille tietosisällöllisesti ja teknisesti yhteensopivina palvelukokonaisuuksina yhteistyössä oman ja muiden hallinnonalojen kanssa

Ministeriön ja hallinnonalan palveluiden asiakkaita ovat kansalaiset, maaseutuyrittäjät, teollisuus, kauppa, tutkimus, järjestöt, media ja viranomaiset. Ministeriö ja sen hallinnonalan organisaatiot kehittävät palveluita kansalaisille, yrittäjille ja yrityksille sekä tiivistävät viranomaisyhteistyötä.

Kuva verkkopalveluiden mahdollisista käyttäjistä täsmentyy sitä mukaa kuin ministeriö ja hallinnonalan organisaatiot saavat tehtyä palvelu- ja asiakasstrategioitaan. Projekti hahmotti seuraavat *tietosisällöllisesti yhteensopivat palvelukokonaisuudet*, jotka voivat olla verkkoasioinnin kehittämisen suuntaviivoina.

Ala	Alan toimijat
<i>Elintarviketalous</i>	Elintarvikeketju alkutuotannosta kuluttajaan ja viranomaiseen
<i>Maaseutu ja maatalous</i>	Maaseutuyritykset, maatilat, maaseudun kehittäjät ja maaseudun elinvoimaisuudesta kiinnostuneet.
<i>Metsät</i>	Metsänomistajat, metsä-alan toimijat ja muut metsistä kiinnostuneet
<i>Vesivarat</i>	Vesivarojen käytön ja hoidon tehtäväalueella toimivat viranomaiset, yhteistyötahot sekä vesivara-asioista kiinnostuneet ja tehtäväalueella tarjottavia palveluja tarvitsevat kansalaiset
<i>Vapaa-aika</i>	Kansalaiset, jotka haluavat kalastaa, metsästää, marjastaa, veneillä
<i>Perusrekisterit ja paikkatiedot</i>	Kiinteistötietojärjestelmän ja muiden rekistereiden tietojen käyttäjät, kiinteistöjen omistajat, kiinteistöalan toimijat ja kiinteistöjä koskevaa tietoa toiminnassaan käyttävät

Asiointipalveluja samoin kuin tietopalveluja rakennettaessa sekä verkkoviestinnässä joudutaan lisäksi tarkemmin täsmentämään palveluiden ja verkkosivustojen käyttäjäprofiilit esimerkiksi seuraavasti: virkamies, asiantuntija, yrittäjä, tutkija, opiskelija, koululainen, opettaja, harrastaja, toimittaja, kansalainen.

Kun verkkopalveluita suunnitellaan ja toteutetaan hallinnonalalla yhtenäisen verkkopalvelustrategian suuntaviivojen mukaan, täytyy yhtenäistää myös sitä, miten nämä verkkopalvelut esitellään asiakkaille verkossa. Tavoitteeksi voidaan asettaa, että palvelukonaisuuksien sisältö on yhdessä paikassa ja sitä jaetaan sieltä keskitetysti. Hallinnonalan viestinnän ammattilaiset ovat keskustelleet hallinnonalan yhteisestä verkkosivustosta tai portaalista, joka toisi esille hallinnonalan visiota ja toimintastrategiaa sekä eri alueiden strategioita ja joka myös profiloisi hallinnonalaan yhtenäisin visuaalisin

elementein. Hallinnonalan asiakkaat voisivat päästä verkkopalveluihin yhtenäisen näkymän kautta ja päivitykset eri kansallisiin ja kansainvälisiin portaaleihin voitaisiin hoitaa yhtenäisesti.

Palvelukokonaisuudet tuotetaan verkostoitumalla maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla sekä muiden ministeriöiden kanssa. Yhteistyökumppaneita ovat erityisesti kauppa- ja teollisuusministeriön, työministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, ympäristöministeriön, valtionvarainministeriön ja sisäasiainministeriön hallinnonalat. Keskeisimpien yhteistyökumppaneiden kanssa verkostoidutaan solmimalla yhteistyösopimuksia ja rakentamalla palveluita yhdessä. Tällaisia palveluita ovat erityisesti rekistereiden integrointiin tähtäävät palvelut. Muiden yhteistyökumppanien kanssa palvelukokonaisuudet voivat rakentua linkkien ja yhteisten hakupalvelujen varaan.

Eri organisaatiot tuottavat palvelunsa yhteisiin palvelukokonaisuuksiin siten, että palvelut ovat tietosisällöllisesti ja teknisesti yhteensopivia (eivät välttämättä yhteneviä) ja että ne noudattavat mahdollisimman hyvin tarkoitukseen sopivia julkishallinnon suosituksia verkkopalvelujen teknisestä toteutuksesta.

Tietojen yhteiskäyttö varmistetaan yhteensopivilla teknisillä ratkaisuilla. Paikka- ja väestötietoja sekä muita yhteiskäyttöisiä tietoja hyödynnetään maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla enenevässä määrin. Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksessa linjataan hallinnon yhteisiä tietoteknisiä valintoja, joita soveltaen parannetaan hallinnon tietojärjestelmien keskinäistä yhteensopivuutta.

Toimivan tiedonsiirron lisäksi yhtenäinen sanasto on keskeinen edellytys rekisterien ja muiden tietojen yhteiskäytölle. Tiedonsiirto on tehotonta ja hidasta, jos jokaiseen käyttötarkoitukseen luodaan toimijakohtaiset ja käyttökohdekohtaiset sanastot. Tämän vuoksi sanastotyö organisoidaan maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla asiarhmittäin yhtenäisesti.

Verkkopalveluilla on useita sellaisia teknisiä osia, jotka voidaan kehittää eri verkkopalveluiden kesken yhteiskäyttöisiksi. Tällaisia ovat esimerkiksi tunnistamispalvelut, käyttöoikeuksien hallinta ja sanomanvälitys.

Oleennaista on erottaa tietosisältö ja tekninen toteutus toisistaan, jolloin samasta sisällöstä voidaan tuottaa erilaisia palveluita. Tarkemmin verkkopalvelujen tekniseen yhteensopivuuteen liittyviä suosituksia ja ohjeita käsitellään liitteessä 2.

3.2 Verkkopalveluiden tulokortti

Tulokorttimenetelmän mukaisesti projekti määritteli ne kriittiset menestystekijät, joiden mukaisesti on edettävä, jotta hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämisen strategiset tavoitteet saavutettaisiin. Kriittiset menestystekijät koskevat ministeriön ja sen hallinnonalan organisaatioiden yhteiskunnallista vaikuttavuutta, prosesseja ja rakenteita, resursseja ja taloutta sekä uudistumista ja osaamista. Kriittisten menestystekijöiden määrittämisen jälkeen projekti asetti kriteerit ja tavoitetasot, joilla voidaan arvioida kriittisissä menestystekijöissä etenemistä ja sen myötä strategisten päämäärien toteutumista.

3.2.1 MMM:n ja sen hallinnonalan verkkopalveluiden tulokortti ja kriittiset menestystekijät

<p><u>Yhteiskunnallinen vaikuttavuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Verkkopalveluilla tuetaan ministeriön ja hallinnonalan ydintoiminnan tuloksellisuutta.</i> ❖ <i>Palvelut tarjotaan asiakkaiden tarpeiden mukaan muodostettuna selkeinä ja helppokäyttöisinä palvelukokonaisuuksina.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut tukevat asiakkaan ja sidosryhmien toimintaa ja niitä käytetään aktiivisesti.</i> ❖ <i>Hallinnon tiedonkeruutarpeet yhdistetään siten, että asiakas toimittaa tiedot vain kerran.</i> 	<p><u>Resurssit ja talous</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Verkkopalvelun kehittämistarpeet tunnistaan ja niihin varataan resursseja suunnitelmallisesti.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut ovat kustannustehokkaita koko elinkaarensa ajan. Kustannustehokkuuden arvioinnissa huomioidaan hyödyt sekä asiakkaan että hallinnon kannalta.</i> ❖ <i>Verkkopalvelun avulla parannetaan hallinnon resurssien käyttöä ja nopeutetaan käsittelyaikoja.</i>
<p><u>Prosessit ja rakenteet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Hyödynnetään uudelleen olemassa olevaa tietoa useissa hallinnon prosesseissa.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut integroidaan saumattomasti hallinnon prosesseihin samalla prosesseja tehostaen.</i> 	<p><u>Uudistuminen ja osaaminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Tehdään yhteistyötä verkkopalvelujen kehittämisessä ja erityisesti palvelukokonaisuuksien muodostamisessa oman ja muiden hallinnonalojen sidosryhmien kanssa.</i> ❖ <i>Tunnetaan oman ja muiden hallinnonalojen tietokokonaisuudet ja palvelut, jotta verkkopalveluyhteistyö voidaan varmistaa.</i> ❖ <i>Tunnetaan valtiohallinnossa käytössä olevat tekniset suositukset ja standardit sekä valvotaan niiden käyttöä verkkopalveluhankkeissa.</i> ❖ <i>Varaudutaan verkkopalveluita ja osaamista kehittämällä siihen, että suurten ikäluokkien eläköitymisen vuoksi supistuvat henkilöresurssit eivät riittäisi perinteisin menetelmin tarjottaviin palveluihin.</i>

3.2.2 Arviointikriteerit ja tavoitetasot

Kriittisissä menestystekijöissä etenemisen arvioimista varten projekti etsi arviointikriteerit ja määritteli etenemisen tavoitetasot. Nämä esitetään seuraavassa taulukossa:

Kriittinen menestystekijä	Arviointikriteerit ja tavoitteet
<p><u>Yhteiskunnallinen vaikuttavuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Verkkopalveluilla tuetaan ministeriön ja hallinnonalan ydintoiminnan tuloksellisuutta.</i> ❖ <i>Palvelut tarjotaan asiakkaiden tarpeiden mukaan muodostettuina selkeinä ja helppokäyttöisinä palvelukokonaisuuksina.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut tukevat asiakkaan ja sidosryhmien toimintaa ja niitä käytetään aktiivisesti.</i> ❖ <i>Hallinnon tiedonkeruutarpeet yhdistetään siten, että asiakas toimittaa tiedot vain kerran</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Palvelukokonaisuudet ja asiointipalvelujen tehtäväjako on kuvattu ja portaalistandardit laadittu vuonna 2004 ja portaalit toteutettu vuosina 2005 - 2006. Hallinnonalan verkkopalvelut täyttävät hyvin julkishallinnon verkkopalveluille asetetut kansalliset ja EU:n laatuksiteerit vuonna 2007. Palvelukokonaisuuksien varaan rakennettavat portaalipalvelut tukevat ministeriön ja hallinnonalan ydintoiminnan tuloksellisuutta.</i> ❖ <i>Sähköinen Eläti-palvelu (elintarvikeketjun toimijoita ja kuluttajia palveleva elintarvikkeiden laatu- ja turvallisuustietoja jakava palvelu) on käytössä vuoteen 2010 mennessä vaikuttavuustavoitteena laadun parantaminen koko elintarvikeketjussa.</i> ❖ <i>Metsäportaalit palvelee metsänomistajia ja metsäalan toimijoita kokoamalla yhteen eri metsäorganisaatioiden palvelut vuonna 2006 vaikuttavuustavoitteena metsien kestävä käytön ja hoidon edistäminen.</i> ❖ <i>Uusi kiinteistötietojärjestelmä (UKTJ) otetaan käyttöön vuonna 2005, ja sen tietosisältöä parannetaan ja laajennetaan suunnitelmallisesti.</i> ❖ <i>Yhteistyössä ympäristöhallinnon kanssa käynnistetään verkko-tiedottaminen mm. luonnonsuojelualueista ja jokamiehen oikeuksista vuonna 2005.</i> ❖ <i>Tehdään asiakastytyväisyys- ja käytettävyytutkimus hallinnonalan verkkopalveluista vuonna 2006.</i>
<p><u>Prosessit ja rakenteet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Hyödynnetään uudelleen olemassa olevaa tietoa useissa hallinnon prosesseissa.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut integroidaan saumattomasti hallinnon prosesseihin samalla prosesseja tehostaen.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Tunnetaan elintarviketalouden ja maatalouden toimijat ja prosessit vuoteen 2006 mennessä.</i> ❖ <i>Valtiohallinnon yhteiset suositukset ja ohjeet ovat tiedossa ja niitä hyödynnetään aktiivisesti verkkopalveluiden kehittämisessä viimeistään vuoteen 2004 mennessä.</i>

<p><u>Resurssit ja talous</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Verkkopalvelun kehittämistarpeet tunnistaan ja niihin varataan resursseja suunnitelmallisesti.</i> ❖ <i>Verkkopalvelut ovat kustannustehokkaita koko elinkaarensa ajan. Kustannustehokkuuden arvioinnissa huomioidaan hyödyt sekä asiakkaan että hallinnon kannalta.</i> ❖ <i>Verkkopalvelun avulla parannetaan hallinnon resurssien käyttöä ja nopeutetaan käsittelyaikoja.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vuosien 2004 - 2005 aikana varmistetaan verkkopalveluiden kehittämiseen tarvittavien resurssien riittävyys ja kohdentaminen. ❖ Käynnistettävissä verkkopalveluprojekteissa selvitetään sekä kustannus- että yhteiskunnalliset vaikutukset. Lisäksi selvitetään, miten kehitettävä verkkopalvelu edistää verkkopalvelustrategian toteutumista.
<p><u>Uudistuminen ja osaaminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Tehdään yhteistyötä verkkopalvelujen kehittämisessä ja erityisesti palvelukokonaisuuksien muodostamisessa oman ja muiden hallinnonalojen sidosryhmien kanssa.</i> ❖ <i>Tunnetaan oman ja muiden hallinnonalojen tietokokonaisuudet ja palvelut, jotta verkkopalveluyhteistyö voidaan varmistaa.</i> ❖ <i>Tunnetaan valtiohallinnossa käytössä olevat tekniset suositukset ja standardit sekä valvotaan niiden käyttöä verkkopalveluhankkeissa.</i> ❖ <i>Varaudutaan verkkopalveluita ja osaamista kehittämällä siihen, että suurten ikäluokkien eläköitymisen vuoksi supistuvat henkilöresurssit eivät riittäisi perinteisin menetelmin tarjottaviin palveluihin.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Palvelukokonaisuuksista vastaavat työryhmät on valmennettu ja verkkopalveluihin liittyvät ohjeet ovat saatavissa 2004. ❖ Käynnistetään tietojen yhteiskäyttöä ja organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa tukevien sanastojen laatimisen esitutkimus vuonna 2004. Maaseutu- ja elintarvikesektorin alakohtainen sanasto sanomavälitteistä tiedonsiirtoa varten saadaan standardoiduksi julkishallinnossa vuonna 2005. Muut hallinnonalan sanastot saadaan standardoiduksi julkishallinnossa 2006. ❖ Varmistetaan teknisen infrastruktuurin (palvelimet, tietoliikenne, yhteiset tukipalvelut) palvelutaso verkkopalveluille vuonna 2004. Vahvaan tunnistukseen tarvittavat varmenteet ja viranomaiskäyttäjähakemistot ovat käytössä hallinnonalan asiointipalveluissa 2005 ❖ Ulkoasun ja sisällön tuotannon eriyttämisen mahdollistavat tietokantapohjaiset portaaliteknologiat ja julkaisujärjestelmät ovat käytössä koko hallinnonalalla 2005. ❖ Operatiiviset järjestelmät ja asiakirjanhallintajärjestelmät mahdollistavat asiointi- ja vireillepanotyypiset verkkopalvelut mm. käsittelyvaihesurannan, hakemusrekisterin ja sähköisen allekirjoituksen avulla 2006. ❖ Paikkatiedon hyödyntäminen verkkopalveluissa on mahdollista yhteisten ilmakuvapankkien ja karttapalvelujen hankinnan avulla 2007.

3.2.3 Tavoitteiden toteutumisen mittaaminen

Strategisten päämäärien toteutumista seurataan tarkastelemalla kriittisten menestystekijöiden kehitystä edellä kuvattujen arviointikriteereiden ja tavoitetasojen mukaisesti. Toiminnallisten tavoitteiden saavuttamista tarkasteltaessa on olennaista kartoitusten ja kehittämishankkeiden sekä varsinaisten verkkopalveluiden valmistuminen suunnitellussa aikataulussa.

Verkkopalveluiden laatu varmistetaan tekemällä säännöllisesti asiakastytyväisyystutkimuksia. Verkkopalveluiden laatutekijöinä ovat hyödyt asiakkaalle ja organisaatiolle, palvelun helppokäyttöisyys, palvelevuus ja luotettavuus. Palvelun käytettävyys voidaan myös varmistaa tekemällä käytettävyysuunnitelma palvelua käyttöön otettaessa ja arvioimalla sen onnistumista projektin loppuvaiheessa tehtävällä käytettävyystutkimuksella.

Verkkopalvelun käyttöastetta seurataan mittaamalla palvelun asiakasmääriä suhteessa perinteisten palvelukanavien käyttömääriin sekä osuuteen kokonaispalvelusta.

Uutta verkkopalvelua suunniteltaessa tehdään kustannus- ja hyötyanalyysit. Verkkopalveluprosessien läpimenoaikoja kustannuksineen mitataan suhteessa perinteisiin palvelukanaviin.

Kaikille asetettaville verkkopalveluhankkeille tehdään käynnistämisen yhteydessä arviointi käytettävistä teknisistä ratkaisuista ja arvioidaan verkkopalveluhankkeisiin osallistuvien henkilöiden valmennuksen tarve.

Henkilöstön osaamista ja valmiutta kehittää verkkopalveluita arvioidaan säännöllisesti.

4 Maa- ja metsätalousministeriön verkkopalvelut

Maa- ja metsätalousministeriön (MMM) palvelutarjonta on pääasiassa tietopalveluita ministeriön toiminnasta ja päätöksenteosta sekä ministeriön toimialueista. Maa- ja metsätalousministeriöllä on myös varsinaisia asiointipalveluita, jotka koskevat sekä perinteisesti että verkossa toteutettuina lähinnä maaseudun kehittämistä, maatalous- ja interventiotukia sekä eläinten rekisteröintiä ja vapaa-ajankalastusta. Tiken tehtävänä on toimittaa näille osaluueille tietojärjestelmä- ja asiantuntijapalveluita.

Seuraavassa tarkastellaan MMM:n toiminnasta johtuvia vaatimuksia verkkopalveluiden kehittämiseksi, toimintaympäristöön kohdistuvia muutoksia sekä nykyisiä verkkopalveluita ja niihin kohdistuvia haasteita. Lopuksi esitetään johtopäätökset ministeriön verkkopalveluiden kehittämismallista ja verkkopalveluille asetettavista tavoitteista.

4.1 Ministeriön asettamat vaatimukset verkkopalveluiden kehittämiseksi

Verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohtana on maa- ja metsätalousministeriön visio: "Maa- ja metsätalousministeriö on kansallisesti ja kansainvälisesti arvostettu uusiutuvien luonnonvarojen kestävästä käytöstä, maaseudun elinvoimaisuuden ja elintarvikkeiden laadun edistäjä ja ohjaaja." Ministeriön visiosta ja toiminta-ajatuksista on johdettavissa verkkopalveluiden kehittämisessä huomioitavat keskeisimmät painopistealueet:

- ❖ Edellytysten luominen uusiutuvien luonnonvarojen kestäväälle ja monipuoliselle käytölle sekä maaseudun elinkeinojen ja vapaa-ajan toimintojen kehittämiseksi.
- ❖ Elintarvikkeiden laadun sekä eläinten ja kasvien terveyden turvaaminen.

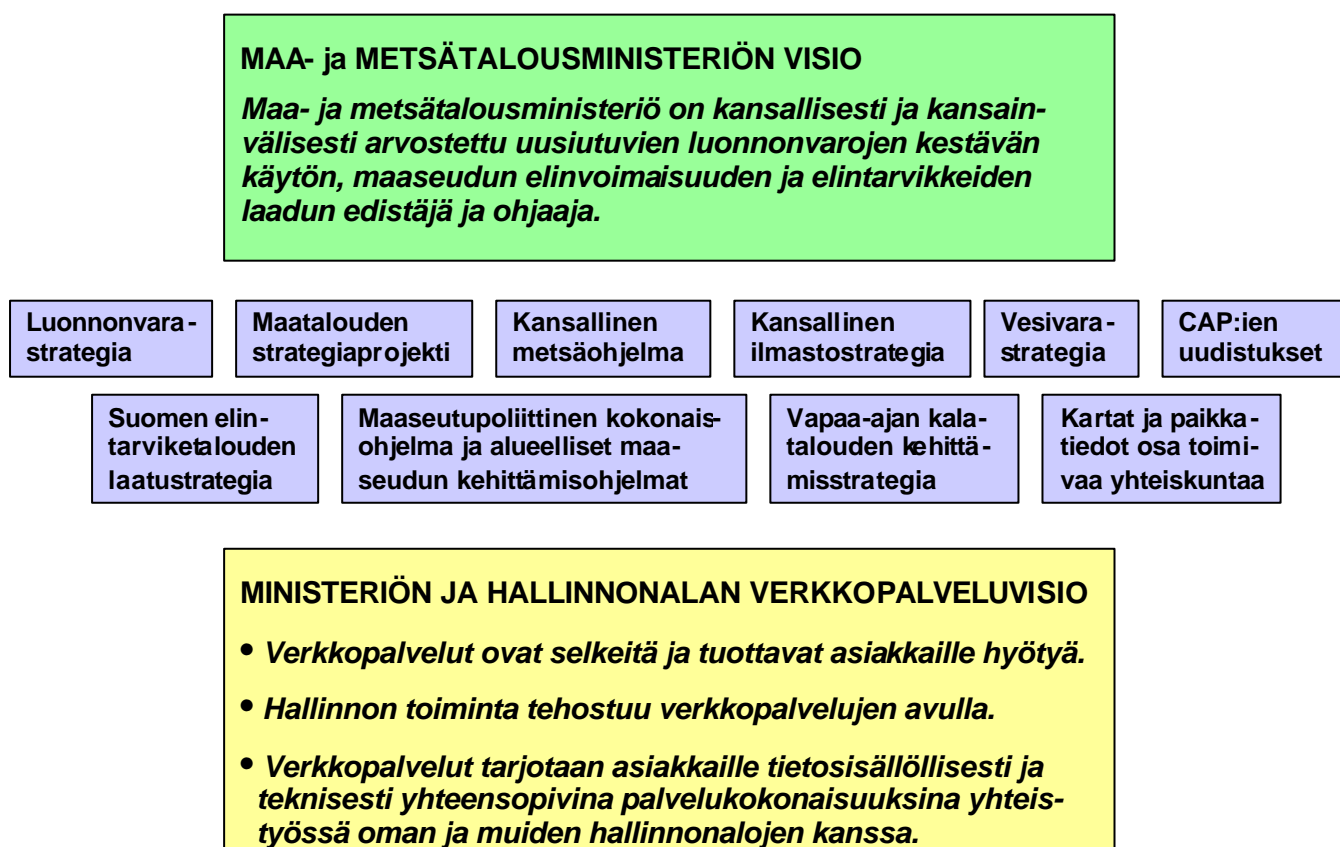
Verkkopalveluiden kehittämisen tarve johtuu mm. seuraavilta osin suoraan ministeriön strategioista:

- ❖ Suomen elintarviketalouden laatustrategia, jossa tavoitteena on kuluttajien luottamuksen kasvattaminen Suomessa tuotettuihin elintarvikkeisiin ja elintarvikeketjun toimintaan sekä elintarvikeketjun kilpailukykyyn ja suomalaisten elintarvikkeiden kilpailuetujen vahvistaminen koko ketjun yhteisin toimenpitein. Yhteistyötä kehitetään mm. rakentamalla reaaliaikainen kansallinen elintarviketalouden laatu- ja tiedotusjärjestelmä sekä tiedottamalla tehdystä työstä laadun kehittämiseksi.
- ❖ Maatalouden strategiaprojekti: Projektin tarkoituksena on perusteellinen valmistautuminen yhteisen maatalouspolitiikan jatkouudistuksen, tulevan WTO-neuvottelukierroksen ja yhteisön laajentumisen tuomiin haasteisiin, joista verkkopalvelujen kannalta merkittäviä ovat tukioikeuksien rekisteröintiin ja maataloustukien hakemiseen liittyvät verkkopalvelut ja asiakaskunnan kehittyminen. Lisäksi WTO-neuvottelut ja yhteisön laajentuminen vaikuttavat maataloustuotteiden vientiin ja tuontiin. Vientiä ja tuontia koskevat palvelut ovat joidenkin asiakkaiden

kannalta eriytettyjä eri virastoihin, joten erityisesti vientiin liittyvien tietopalvelujen kokoamista yhteen on syytä harkita.

- ❖ Maaseutupoliittinen kokonaisohjelma ja alueelliset maaseudun kehittämissuunnitelmat: Ohjelmien tavoitteena on maaseutuyritystoiminnan ja osaamisen edistäminen ja uusien työpaikkojen luominen maaseudulle. Verkkopalveluiden kannalta merkittäviä kehittämiskohteita ovat rahoitustukien hakemiseen liittyvät verkkopalvelut.
- ❖ Vapaa-ajan kalatalouden valtakunnallinen kehittämissuunnitelma: Strategialla pyritään pitämään luonnonvaroihin liittyvät ulkoiluharrastukset laajojen kansalaispiirien suosimana. Koko luontoon liittyvien vapaa-ajanviettotapojen aihe-alue katsottiin strategioiden perusteella varsin merkittäväksi ja suuria kansalaismääriä koskevaksi. Erityisenä painopisteenä säilyy vapaa-ajan kalastukseen liittyvien verkkopalvelujen kehittäminen edelleen.
- ❖ Kansallisessa metsäohjelmassa asetetaan tavoitteet puunkäytön lisäämiselle ja kestävänsä metsätalouden edistämiseksi. Metsänomistajarakenteen muuttuessa metsäalan neuvonta- ja työpalveluiden tarve kasvaa.
- ❖ Vesivarostrategia, jonka yhden toimintalinjan mukaisesti parannetaan yleistä tietoutta Suomen vesivaroista, vesistöjen käytöstä ja tilasta sekä vesihuollosta nykyteknologiaa tehokkaasti hyödyntäen.

Seuraava kuva havainnollistaa sitä, miten verkkopalvelustrategia johtuu ministeriön visiosta ja strategioista:



Kuva 2. Verkkopalvelun strategiset päämäärät tukevat maa- ja metsätalousministeriön vision, toiminta-ajatuksen sekä erillisten osastrategioiden ja kehittämissuunnitelmien toteuttamista.

4.2 Toimintaympäristön tarkastelu

Projekti tutustui julkisten palvelujen ja ministeriön kannalta keskeisimpien asiakasryhmien sähköisiä asiakastarpeita selvittäviin tutkimuksiin. Erityisesti maatalousyrittäjät toivoivat, ettei samoja tietoja tarvitse ilmoittaa useaan kertaan eri paikkoihin. Lisäksi elintarvikesektorille tehdyssä tutkimuksessa painotettiin eri toimijoiden tiedottamisen yhdistämistä ja kohdentamista selkeämmin tietyille kohderyhmälle. Kansalaiset eivät tunteneet julkishallinnon yhteisiä palveluportaaleja (esim. suomi.fi) kovinkaan hyvin, eivätkä erilaisia vahvan tunnistamisen muotoja (esim. HST-kortti). Lisätietoja tutkimuksista löytyy liitteestä 2.

Lisäksi projekti arvioi verkkopalveluiden tuottamisen vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia SWOT-analyysillä (ks. tark. liitteestä 3). SWOT-analyysi perustuu projektiryhmän tekemään PEST-analyysiin (Pest-analyysi on liitteenä 4. Pest tulee sanoista poliittiset, taloudelliset (ekonomiset), sosiaaliset ja tekniset muutokset). Siinä tarkasteltiin palveluihin vaikuttavia toimintaympäristön muutoksia. Tärkeimmät muutokset toimintaympäristössä seuraavien kolmen vuoden aikana ovat:

1. Euroopan unionin yhteisen maatalouspolitiikan pitkän aikavälin uudistuksen tavoitteet ja toimenpiteet täsmentyvät v. 2004, ja tulevat asteittain voimaan v. 2004 alkaen.
2. Euroopan rakennerahasto-ohjelmien ohjelmakausi vaihtuu v. 2007.
3. Globalisoituminen jatkuu ja ulkomaankauppa muuttuu (WTO:n päätökset tietoon todennäköisesti v. 2004 ja voimaan v. 2006, Euroopan unioni laajentuu 2004, vienti Venäjälle kasvaa).
4. Tarve jäljittää elintarvikkeiden alkuperä ja valvoa niitä (vierasaineet, lisäaineet jne.) sekä torjua eläin- ja kasvitauoja kasvaa maapalloistumisen johdosta. Tarvetta lisäävät mm. komission asetus elintarvike- ja rehuvalvonnasta (artikla 33) ja laatutietojen keräämisestä 2004 alkaen sekä maa- ja metsätalousministeriön asettama kansallinen laatustrategiatavoite laatutietojen kattavasta keräämisestä vuoteen 2006 mennessä.
5. Maatilojen lukumäärä vähenee, mutta tilakoko kasvaa ja tuotannon määrä säilyy nykyisellä tasolla tai jopa kasvaa. Maatilojen toiminta ja johtaminen muuttuvat entistä enemmän yritystoiminnan kaltaiseksi. Tietotekniikan käyttö maatiloilla toiminnan ohjauksessa, suunnittelussa ja sidosryhmävuorovaikutuksessa lisääntyy.
6. Suuret ikäluokat siirtyvät eläkkeelle 2006 -2 013.
7. Maaseudun väestöpohja pienenee jatkuvasti, mutta samaan aikaan ennustetaan maalle muuton ja etätyön lisääntyvän.
8. Sähköisten palvelujen käyttöönoton tekniset edellytykset paranevat.

Näillä yleisillä muutoksilla on vaikutuksia MMM:n verkkopalveluiden kehittämislle. Euroopan unionin maatalouspolitiikan uudistukset ja muut maatalouspolitiikan muutokset aiheuttavat tarpeita maataloushallinnon perustietojärjestelmien muutoksille ja uudistuksille. Tämä voi vaikeuttaa verkkopalveluiden samanaikaista suunnittelua ja kehittämistä. Lisääntyvä tarve elintarvikkeiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseen ja todentamiseen edel-

lyttää erityisesti kuluttajanäkökulmasta myös verkkopalveluiden tarjoamien mahdollisuuksien hyväksikäyttöä. Maaseudun sekä maatilatalouden ja maaseudun muun yritystoiminnan tarpeet sisällöltään hyvin kohdentuviin verkkopalveluihin kasvavat. Maataloushallinnon henkilöstön odotettavissa oleva eläkkeelle siirtyminen ja suuri vaihtuvuus sekä mahdolliset organisaatorakenteiden muutokset aiheuttavat haasteita osaamisen ja jatkuvuuden turvaamiselle.

Keskeisimmät ministeriön verkkopalveluiden kehittämisen heikkoudet ja uhat liittyivät palveluprosessien ja operatiivisten järjestelmien kehittämiseen, tietosisällön ja teknisten ratkaisujen standardoinnin puutteeseen sekä oman ja muiden organisaation tehtävien tuntemisen puutteeseen ja päällekkäisyyksiin työnjaossa (esim. tiedonkeruu). Lisäksi uhkina nähtiin poliittisten muutosten epävarmuuden heijastuminen verkkopalveluiden kehittämiseen.

Vahvuuksina ja mahdollisuuksina pidettiin mm. verkostoitumista sekä poliittisten muutosten tuomina mahdollisuuksina uusia järjestelmiä kuten Elintarviketalouden laatutietojärjestelmä (ELATI). Lisäksi mahdollisuutena nähtiin asiakkaiden ja viranomaisten valmiuksien kasvu käyttää sähköisen asioinnin palveluja.

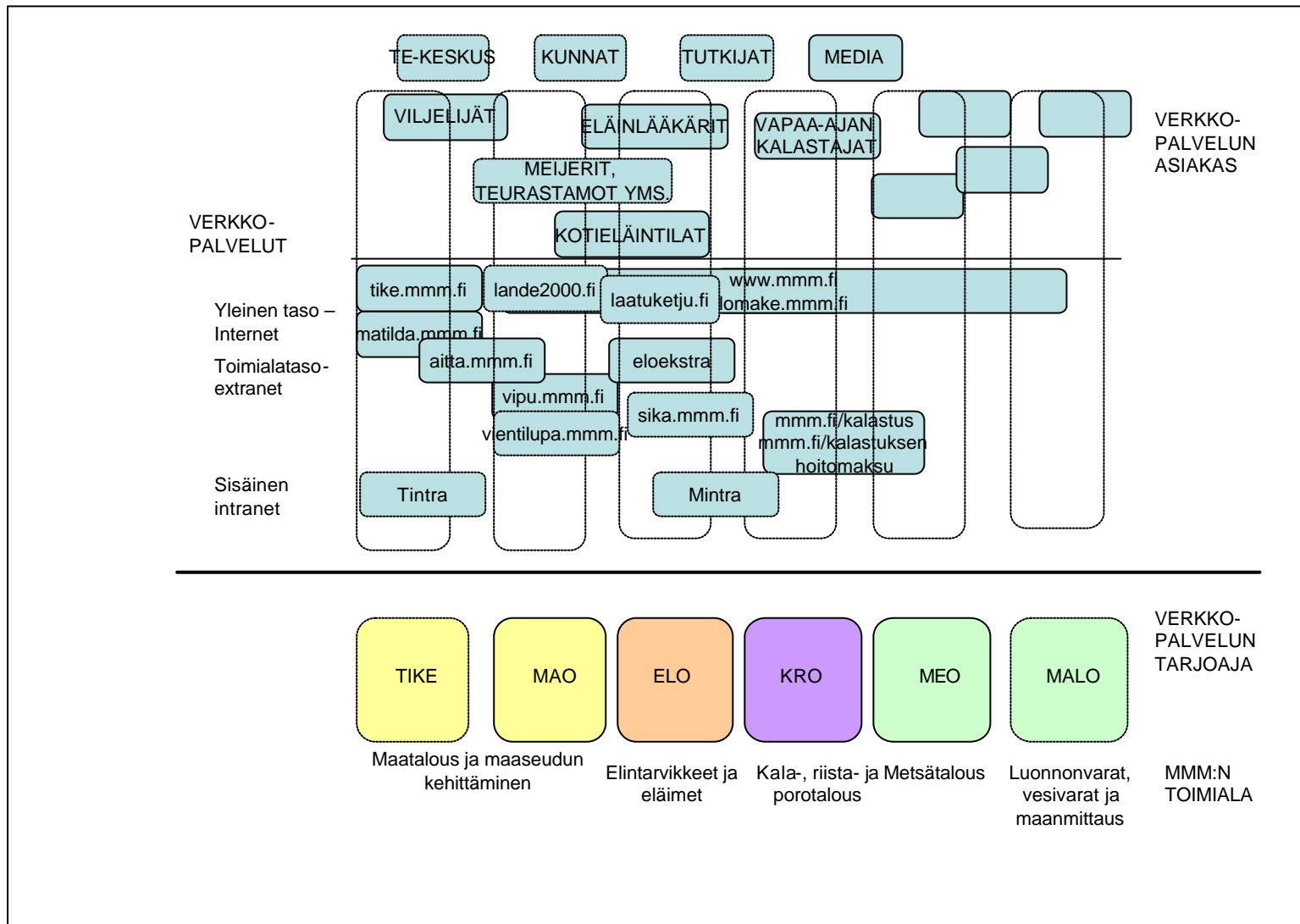
4.3 Palvelutarjonnan nykytila

Maa- ja metsätalousministeriön tarjoamat verkkopalvelut ovat tällä hetkellä lähinnä yleisiä verkkopalveluita, kuten tiedotusta sekä verkossa täytettäviä ja postitse palautettavia lomakkeita. Tällaisia palveluja ovat <http://www.mmm.fi>, <http://lomake.mmm.fi>, <http://www.lande2000.fi>, www.laaturketju.fi.

Varsinaisia asiointipalveluja ja toimialakohtaisia palveluita ovat sikojen siirtopalvelu osoitteessa <http://sika.mmm.fi>, viljelijätietojen selailupalvelu osoitteessa <http://vipu.mmm.fi> sekä vientitodistusten hakupalvelu osoitteessa <https://vientilupa.mmm.fi>. Kalakorttin voi maksaa osoitteessa www.mmm.fi/kalastusluvat.

Kiintiöjärjestelmässä ja nautaeläinrekisterissä tietoja siirretään eri toimijoiden järjestelmistä asiakkaan tarvitsematta ilmoittaa tietojaan moneen paikkaan. Kuitenkin integrointia muiden viranomaisten järjestelmiin on MMM:n verkkopalveluissa hyödynnetty vähän.

Seuraavassa kuvassa tarkastellaan MMM:n verkkopalveluita kolmella tasolla: Internet-palvelut, extranet-palvelut ja intranet-palvelut.



Kuva 3. Maa- ja metsätalousministeriön tarjoamat verkkopalvelut. Palveluita tarjotaan pääasiassa osastolähtöisesti, mikä näkyy myös asiakkaille

4.4 Palvelutarjonnan haasteet

Nykytilan haasteena on, että rakennetut verkkopalvelut ovat asiakkaan näkökulmasta yksittäisiä ja hajanaisia. Osastot ja yksiköt tuottavat palveluita pääasiassa omista lähtökohdista ja tietosisällön, ulkoasun ja teknisen toteutuksen koordinaatio on usein puutteellista. Lisäksi palveluiden käytettävyyden, esteettömyyden ja saavutettavuuden testaamiseen ei nykyisellään riittävästi panosteta.

Palvelujen elinkaari, käyttäjämäärät sekä haluttu palvelutaso (aukioloajat, varmistukset jne.) tulisi suunnitella nykyistä tarkemmin jo verkkopalvelujen kehittämisprojektia aloitettaessa. Näin järjestelmäarkkitehtuurille asetettavat vaatimukset kyetään paremmin ennakoimaan. Palveluiden kehittämistä vaikeuttaa se, ettei jo nyt käytävissä olevia palveluiden käyttötilastoja hyödynnetä tarpeeksi. Palaute- ja tiedotuspalveluita ei kehitetä riittävästi tukemaan asiointipalveluita.

Käyttäjän tunnistamiseen ja pääsynhallintaan on ministeriössä toisaalta käytössä yhteiskäyttöisiä ratkaisuja, mutta toisaalta myös hyvin useita erilaisia tekniikoita. Yhteneväsillä tekniikoilla saavutettaisiin kustannushyötyjä.

Lakisääteisiä tai suosituksiin perustuvia tietojärjestelmäselosteita, rekisteriselosteita (henkilörekisterit) ja palvelukuvauksia (milloin palvelu on käytössä, miten voi hankkia käyttöohjeet, kuka palvelusta vastaa) ei ole sijoitettu kaikkien palveluiden yhteyteen ja niitä on laadittu vain osasta palveluja.

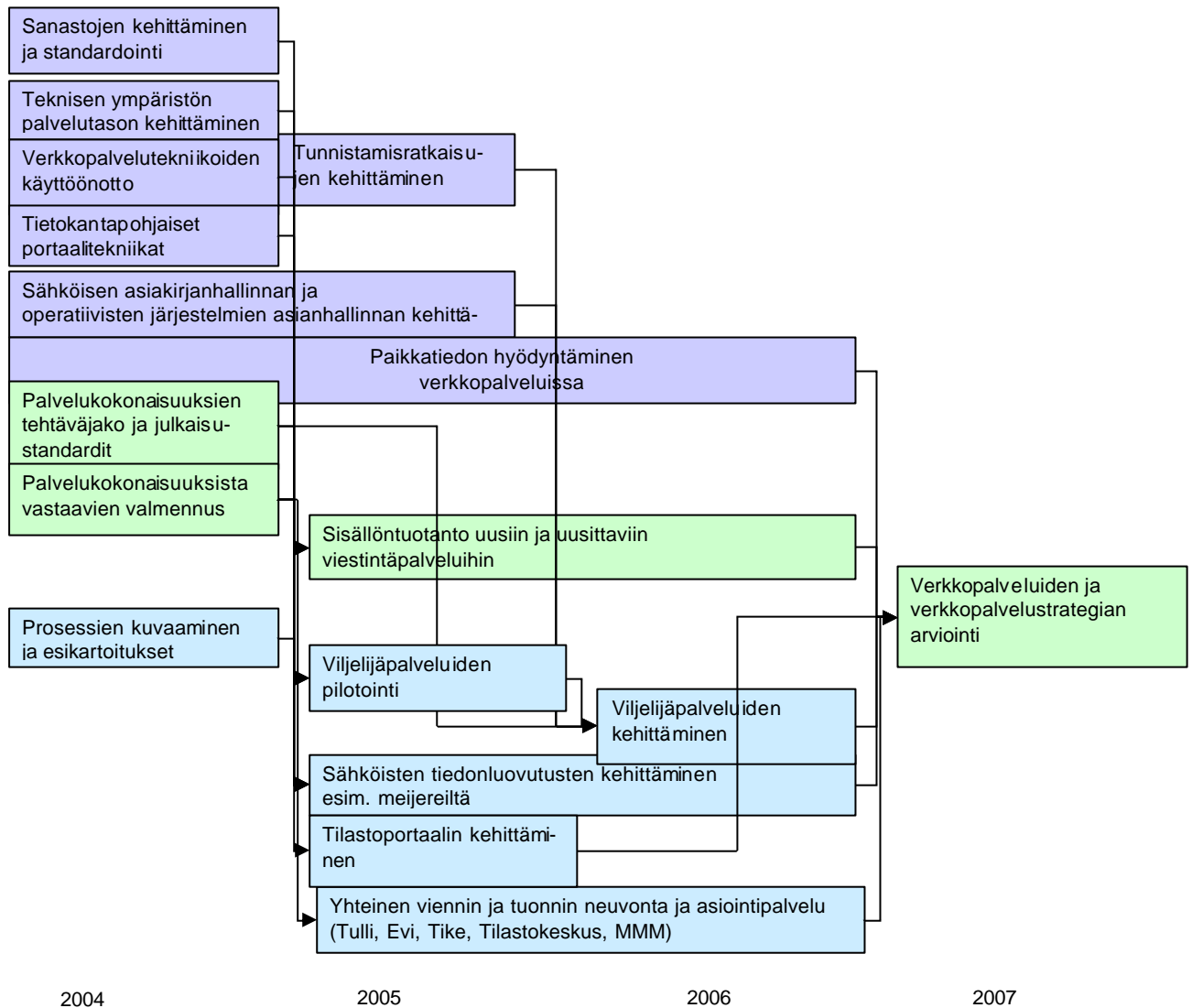
Perusrekistereitä ei tällä hetkellä riittävästi hyödynnetä. Ainoastaan kalastuksenhoitomaksurekisterissä hyödynnetään päivityksiä väestötietojärjestelmästä. Perusrekistereiden hyödyntäminen edellyttää yhteneväisten sanastojen kehitystyötä.

4.5 Verkkopalveluille asetettuja tavoitteita

Projekti laati ministeriön verkkopalveluiden kehittämiseksi seuraavia konkreettisia tavoitteita:

- ❖ Yhteinen neuvonta- ja asiointipalvelu keskeisten yhteistyöorganisaatioiden kanssa (Tulli, EVI, Tike, Tilastokeskus, MMM) on toiminnassa vuoteen 2006 mennessä, välitavoitteena tehdään konkreettinen aie- tai yhteistyösopimus 2004.
- ❖ Elintarvikesektori ja erityisesti meijerit toimittavat hallinnon edellyttämät tiedot yhtenäisen sähköisen kanavan kautta. Tavoitteena on, että 50 % meijereiden hallinnolle toimittamista tiedoista vastaanotetaan sähköisesti 2005. Tilastollinen tiedonluovutus on mahdollista 75-prosenttisesti sähköisen tietopalvelun tai tietojärjestelmien yhteiskäytön kautta vuonna 2007.
- ❖ Kuntien eläinlääkärien ja terveystarkastajien tiedonkeruupilotti toteutetaan vuonna 2004.
- ❖ Viljelijätukien sähköisen asioinnin kehittämisen yhteydessä vuonna 2004 selvitetään, onko edellisen vuoden tietojen perusteella laadittua tukiehdotusta mahdollisuus hyödyntää tukihakemusten sähköisessä käsittelyssä.
- ❖ Esikartoitus Agenda-muutoksista on tehty vuonna 2004, viljelijöiden tulotukia pyritään pilotoimaan 2005, ja 15 - 20 % maataloista hakee viljelijöiden tulotukia sähköisesti 2006 riippuen maatalouspoliittisen kokonaisuudistuksen tavoiteaikataulusta. Esikartoitus rakenne- ja tutkimustuista on tehty 2005. Rakennetuet voi laittaa vireille sähköisesti 2006 ja tutkimuset 2007.
- ❖ Verkkopalvelu on vientitodistusten haussa asiakkaiden eniten käyttämä asiointitapa, eli 2/3 hakemuksista palautetaan verkkopalvelun kautta vuonna 2005. Esikartoitus vientiin ja tuontiin liittyvistä toimijoista ja prosesseista laaditaan 2005.
- ❖ Ministeriön verkkopalveluosaamista kehitetään vastaamaan uusia tehtäviä vuoden 2004 aikana.
- ❖ Ministeriön yleiset sivustot uusitaan sisällöllisesti ja teknisesti, ja uudet päivitys- ja asiakaspalveluprosessit otetaan käyttöön vuonna 2005. Hallinnonalan verkkopalvelut löytyvät selkeästi asianmukaisista portaaleista ja hakukoneilla.

Seuraavassa on kuvattu ministeriön verkkopalveluiden toteuttamisen kriittinen polku, joka osoittaa sen järjestyksen, missä tehtävät on hoidettava tavoitteiden saavuttamiseksi.



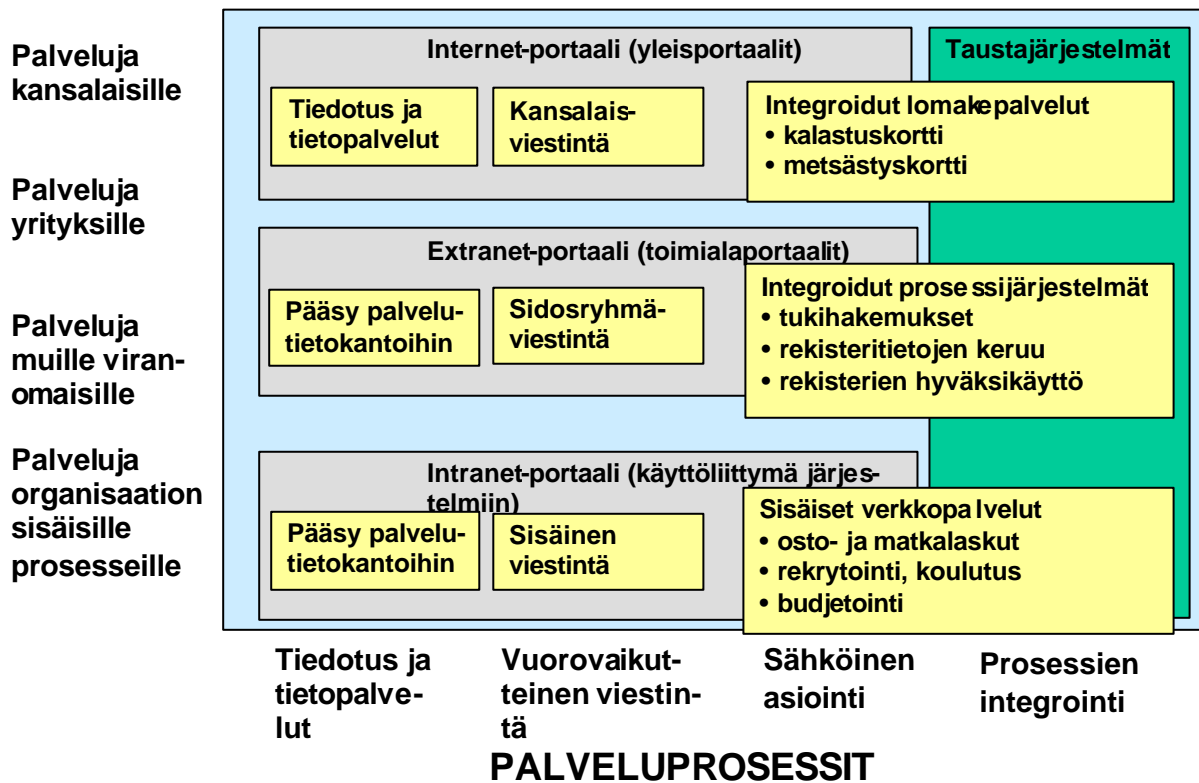
Kuva 4. Ministeriön verkkopalveluiden strategisten päämäärien toteutumisen kriittinen polku.

Seuraavassa tarkastellaan ministeriön verkkopalveluiden kehittämismallia. Tulevaisuuden haasteina korostuvat erityisesti palveluiden integrointi taustajärjestelmiin, prosessien kehittäminen siten, että kertaalleen kerättyä tietoa hyödynnetään uudelleen sekä organisaation sisäisten tietoteknisten palveluiden integrointi intranet-sivustoihin.

4.6 Ministeriön verkkopalveluiden kehittämismalli

Projektin erotti ministeriön verkkopalveluiden kehittämisessä kolme tasoa:

	Pääsy	Sisältö	Tulevaisuuden haaste
1	Kaikille avoimet Internet-sivustot.	Palveluita kansalaisille ja kuluttajille, vapaa-ajan toiminnasta ja muista hallinnonalan asioista kiinnostuneille. Tiedotus ja tietopalvelut.	Lomakepalveluiden integroiminen taustajärjestelmiin.
2	Extranet-sivustot rajoituksilla käyttäjryhmille.	Esim. yrityksille ja viljelijöille kohdennettua tietoa. Käyttäjien tunnistaminen olennaista.	Prosessien tehostaminen olemassa olevaa tietoa hyödyntäen.
3	Organisaation sisäiset intranet-sivustot.	Tietotukipalvelut, kuten talous-, henkilöstö-, julkaisu- ja asiakirjahallinnon palvelut ja niiden integrointi osaksi intranettiä.	Uusia verkkopalveluita käyttöön otettaessa tietotukipalveluiden merkitys kasvaa.



Kuva 5. Verkkopalveluiden kehittämismalli.

5 Tiken verkkopalvelut

Tiken (Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskuksen) tehtävänä on toisaalta toimittaa ministeriön operatiivisiin tehtäviin perusjärjestelmä- ja asiantuntijapalveluita ja toisaalta tarjota omia, lakisääteisiin tehtäviin liittyviä verkkopalveluita. Tiken maataloustilastoja on esillä verkko-osoitteessa <http://matilda.mmm.fi>.

Tiken visiona on kehittyä vuoteen 2010 mennessä elintarviketalouden ja maaseudun tietovarantojen moniosaajaksi, joka on vakiinnuttanut asemansa yhtenä parhaista julkishallinnon palveluorganisaationa. Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategian päämäärät tukevat Tiken vision toteutumista.

Tiken seuraavat strategiset päämäärät tukevat verkkopalveluiden toteuttamista:

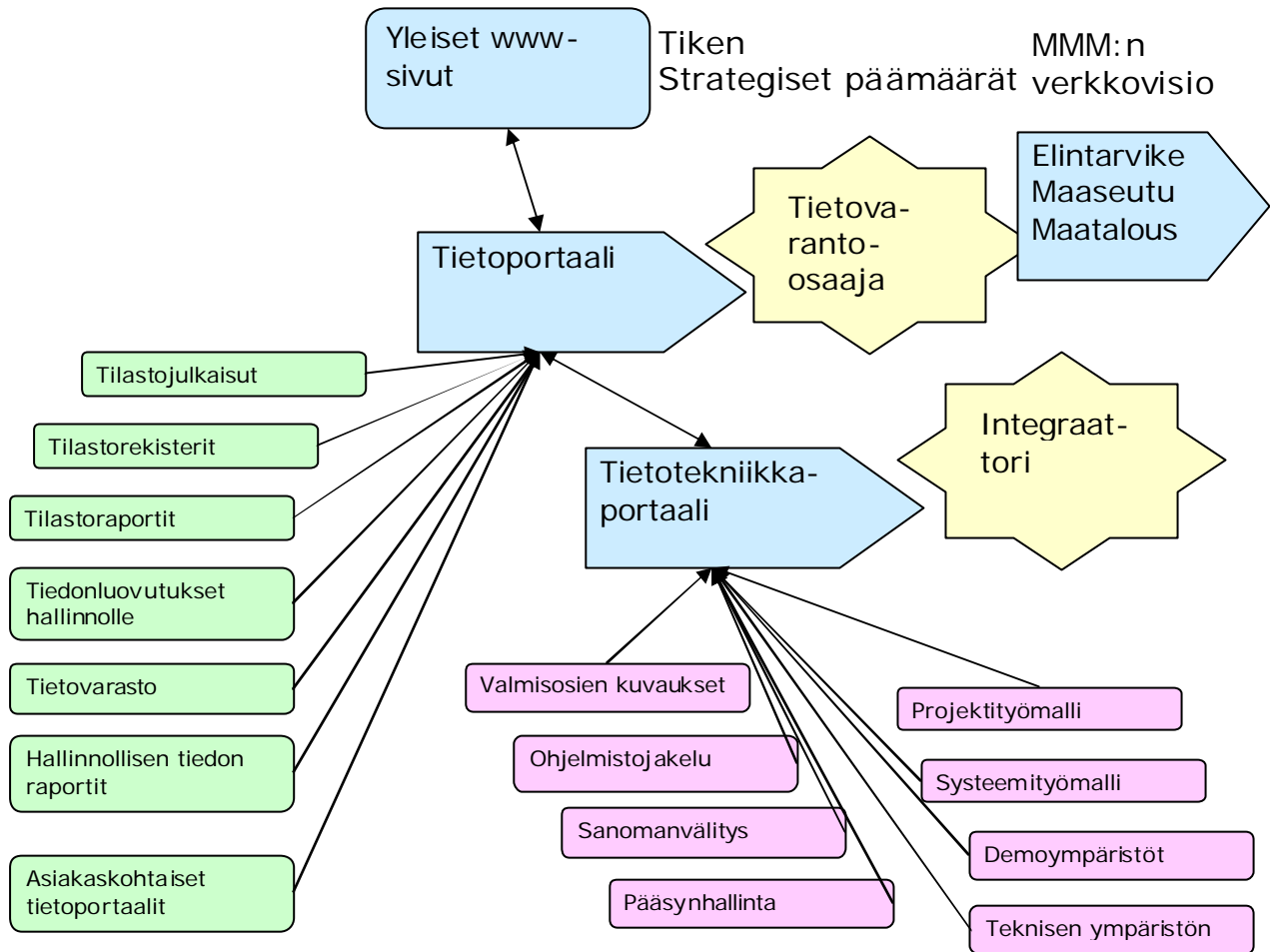
1. Tike kehittyä maatalous- ja elintarvikehallinnon tietotekniikan integraattoriksi.

Tike tarjoaa maatalous- ja elintarvikehallinnon virastoille yhteisiä tietoteknisen infrastruktuurin ylläpito- ja kehittämispalveluja, kehittää yhdessä virastojen kanssa tietojen standardointia, toimii yhteiskäyttöisten rekistereiden koordinaattorina ja tarjoaa rekistereitä yhteiskäyttöön.

2. Tike kehittyä maaseudun ja elintarviketalouden tietoportaaliksi.

Tietoportaalin kautta saa maataloutta, maaseutua, elintarvikkeiden turvallisuutta sekä eläinten terveyttä ja hyvinvointia koskevaa tietoa, jota usea viranomais- tuottaa. Välitettävän tiedon keskeisen osan muodostavat tilastot ja raportit, jotka Tike tuottaa tuki-, tilasto- ja valvontarekistereistään.

Seuraava kuva havainnollistaa sitä, miten verkkopalvelustrategia tukee Tiken toimintastrategian toteutumista:



Kuva 6. Kuva kertoo Tiken toimintastrategian ja verkkopalvelustrategian välisistä yhteyksistä.

Koska Tiken tehtävänä on toimittaa osaltaan ministeriön operatiivisten tehtävien perusjärjestelmät ja verkkopalvelut, edellyttää hallinnonalan verkkopalvelustrategia, että Tike

- ❖ osallistuu ministeriön ja hallinnonalan teknisten palveluiden sekä verkkopalveluihin liittyvien tukitoimintojen kehittämiseen vuosien 2004 - 2005 aikana.

Lisäksi Tike kehittää omia verkkopalveluitaan seuraavasti:

- ❖ Maaseututilastojen sähköisestä tietopalvelusta (Matilda) kehitetään tietoportaa-li, joka sisältää kattavasti hallinnonalan maataloutta, maaseutua, elintarvikkeiden turvallisuutta sekä eläinten terveyttä ja hyvinvointia koskevaa tietoa. Vuonna 2005 julkaistaan palvelun kautta 100 % Tiken tuottamista tilastoista. Hallinnonalan tilastotiedoista yli 50 % on löydettävissä portaalin kautta vuon-

na 2007, ja tiedonluovutuksista 75 % tapahtuu tietopalvelun tai tietojärjestelmien yhteiskäytön kautta vuonna 2007.

- ❖ Matildaan sisällytetään Tiken tuottamia tilasto- ja hallinnollisen tiedon julkaisuja ja raportteja vuoden 2004 aikana.
- ❖ Sähköistä tiedonvälitystä tilastorekistereistä kokeillaan vuoden 2004 aikana, varsinaista sähköistä tiedonluovutusta kehitetään vuosien 2004 ja 2005 aikana. Hallinnollisen tiedonkeruun sähköistämässä pyritään yhteistyöhön.
- ❖ Verkkosivuston sisältö, ulkoasu ja tekniikka uusitaan vuoden 2004 aikana.
- ❖ Kehitetään vuoteen 2005 mennessä erityisesti maatalous- ja elintarvikesektorin organisaatioiden ja näiden tietojärjestelmätoimittajien asiantuntijoille www-sivusto, jossa on kuvattuna valmiita ratkaisuja ja ohjeita verkkopalveluiden kehittämisestä sekä tuki-, tilasto- ja valvontarekistereiden yhteiskäytön edistämistä.

6 Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan virastojen ja ministeriön ohjaamien muiden virastojen ja laitosten verkkopalvelut

Seuraavassa käydään lyhyesti läpi hallinnonalan virastojen ja maa- ja metsätalousministeriön ohjaamien hallinnonalan ulkopuolisten virastojen ja laitosten verkkopalveluita maa- ja metsätalousministeriön ja hallinnonalan verkkopalvelustrategian näkökulmasta.

6.1 Verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueet maa- ja metsätalousministeriön tehtäväalueiden virastoissa ja laitoksissa

Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskuksen (MTT) verkkopalveluiden kehittämissuunnitelma hyväksytään vuoden 2003 aikana. MTT:llä on kolme painopistettä verkkopalveluiden kehittämisessä:

- 1) Tutkijan verkkotyöpöytä. Extranetin kautta tarjotaan intranetissä olevia verkkopalveluita myös yhteistyökumppaneille.
- 2) Tutkimushankkeiden laajamittainen tukeminen ja
- 3) Agronet.fi -palveluportaalin kehittäminen entistä vuorovaikutteisemmaksi.

Eläinlääkintä- ja elintarviketutkimuslaitoksella (Eela) on hyväksytty verkkopalvelustrategia, joka on laadittu jatkumaan vuoteen 2005 asti. Verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueet ovat sähköisen asioinnin kehittämisessä, julkaisujen tarjoamisessa verkon välityksellä ja tietopalvelun yleisessä kehittämisessä. Lisäksi suunnitelmissa on tarkoitus myös välittää tuotteita verkon välityksellä asiakkaille (esim. rokotteet ja näytteenottotarvikkeet).

Elintarvikevirastolla (EVI) on hyväksytty verkkopalvelustrategia, joka ulottuu vuoteen 2005 asti. Verkkopalveluiden painopisteenä on kehittää julkaisujen verkkokauppaa.

Geodeettisella laitoksella (GL) ei ole erillistä verkkopalvelustrategiaa. Laitoksen sivuja uudistetaan parhaillaan. Tulevaisuudessa on tarkoitus lisätä tutkimusten tarjontaa verkon välityksellä.

Kasvintuotannon tarkastuskeskuksen (KTTK) verkkopalvelustrategia hyväksytään vuoden 2003 aikana. Painopistealueina on kehittää sähköistä asiointia.

Maanmittauslaitoksella (MML) ei ole erillistä verkkopalvelustrategiaa vaan verkkopalveluita käsitellään hyväksytyssä tietopalvelustrategiassa. Kehittämisen painopistealueita ovat

- Karttapaikkaa kehitetään. Peruskäyttäjän karttapaikan rinnalle avataan ammattilaisen karttapaikka rajoitettuun tuotantokäyttöön syksyn 2003 aikana ja varsinaiseen tuotantokäyttöön alkuvuoden 2004 aikana.
- UKTJ (uudistettua KTJ) -tietopalvelua rakennetaan siten, että se on käytössä 1.6.2005
- Perusrekistereiden yhteiskäyttöä pilotoidaan Rekisteripoolin hankkeessa ja jatkohanketta ollaan suunnittelemassa.

Metsäntutkimuslaitos (Metla) uudistaa toimintastrategiansa vuonna 2004. Samassa yhteydessä tai sen jälkeen uudistetaan viestintästrategia, jonka yhteydessä käsitellään myös verkkopalvelustrategia. Verkkopalveluiden painopistealueita ovat tutkimustiedon jakaminen sekä Metinfo-palvelun kehittäminen (palvelussa on tilasto- ja tutkimustietoa).

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitoksella (RKTL) ei ole hyväksyttyä verkkopalvelustrategiaa. Verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueina on uudistaa Internet-sivustot ja kehittää riistaweb-sivustoa yhteistyössä Metsästäjien Keskusjärjestön kanssa. Riistawebissä on riistatietoa.

Metsätalouden kehittämiskeskuksella (Tapio) on verkkopalvelustrategia, joka on tarkoitus uudistaa vuoden 2003 aikana. Verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueena on kehittää edelleen metsävastaa.fi-palvelusivustoa.

Metsäkeskuksilla on yhteinen syksyllä 2003 hyväksytty verkkopalvelusuunnitelma. Metsäkeskusten verkkopalvelut suunnataan metsänomistajille ja metsätalouden toimijoille. Muita kohderyhmiä ovat yhteiskunnalliset vaikuttajat, metsäkeskuksen henkilöstö ja luottamusmiehet. Metsäkeskuksille kehitetään yhteinen intranet-palvelu. Li-

säksi on tarkoitus luoda uusi palvelumalli, jonka avulla metsänomistajat voivat hoitaa henkilökohtaisia metsäasioitaan verkon kautta.

Metsähallituksella ei ole verkkopalvelustrategiaa. Metsähallitus uudistaa konsernisivustoaan vuoden 2003 aikana. Käytössä on julkaisujärjestelmä, joka mahdollistaa myös xml-muotoisen sisällön julkaisun eri päätelaitteissa. Metsähallituksella on kuusi ulkoista sivustoa, mm. www.metsa.fi, www.villipohjola.fi, www.laatumaa.com sekä www.foria.fi. Lisäksi on tarkoitus avata vuoden 2003 ja 2004 vaihteessa www.luontoon.fi-verkkosivusto, joka on luontopalveluiden toteuttama jokamiesretkeilijän oma sivusto. Jatkossa verkkopalveluihin lisätään kieliversioita, kehitetään extranet-palveluita, hyödynnetään webbikarttojen ja lisätään ostosmahdollisuuksia .

Alueelliset ympäristökeskukset ja Suomen ympäristökeskus ovat ympäristöministeriön hallinnonalalla, mutta maa- ja metsätalousministeriö ohjaa niitä vesivarojen käytön ja hoidon tehtävissä. Ympäristöhallinnon ulkoiseen sivustoon (www.ymparisto.fi) sisältyy vesivarojen käytön ja hoidon tehtäväalueen sivusto, jonka sisältöä kehitetään parhaillaan.

Hallinnonalan tehtäviä hoidetaan myös erilaisissa järjestöissä, joiden mukanaolo strategian toteutuksessa on varmistettava.

6.2 Arvio hallinnonalan verkkopalveluiden kehittämisestä suhteessa verkkopalvelustrategiaan

Lähes kaikissa hallinnonalan virastoissa ollaan laatimassa tai uudistamassa verkkopalveluiden kehittämissuunnitelmaa lähivuosien aikana. Suunnitelmissa on määritelty verkkopalveluiden kehittämisen painopistealueet. Monessa hallinnonalan virastossa ollaan uudistamassa virastojen sivustoja ja lisäämässä sivustoihin sähköisen asioinnin elementtejä. Verkkokauppa lisääntyy; mm. julkaisuja jaellaan yhä enemmän verkon kautta. Hallinnonalan verkkopalvelun strategiset päämäärät suuntaavat osuvasti hallinnonalan organisaatioiden verkkopalveluiden kehittämissuunnitelmia.

Hallinnonalan virastot ovat rakentaneet verkkopalveluita pääasiassa omille asiakkailleen, eikä verkkopalveluita ole tarkasteltu osana hallinnonalan kokonaisuutta, mikä joissakin tapauksissa olisi asiakkaan kannalta hyödyllisempää. Tältä osin verkkopalvelustrategian linjaus on tarpeellinen, sillä hallinnonalan organisaatioiden verkkopalvelut tulisivat olemaan osa määriteltyjä palvelukokonaisuuksia.

Organisaatioiden verkkopalveluiden kehittämissuunnitelmissa oli hyvin vähän perusrekistereiden ja viranomaisrekistereiden nykyistä laajemman hyödyntämisen tavoitteita. Tämä saattaa johtua tietosuojarajoitteista. Perusrekistereiden ja eri viranomaisrekistereiden laaja hyödyntäminen on kuitenkin yksi strategisten päämäärien toteuttamisen tekijä. Koska yhteisten hakemistopalveluiden ja sanastojen rakentaminen on rekistereiden laajan hyödyntämisen perusedellytys, linjaa verkkopalvelustrategia myös tätä työtä olennaisesti.

7 Strategian toteutuksen organisointi

7.1 Kehittämisohjelmat

Projekti jakoi verkkopalvelustrategian toteuttamisen edellyttämät kehittämisohjelmat aihepiireittäin ja määritteli projekteille vuosittaiset tavoitteet. Se arvioi maa- ja metsätalousministeriön palvelukokonaisuuksien kehittämisvaihtoehtoja ja päätyi esittämään kehittämisohjelmia määriteltyjen kriteerien perusteella. Kriteeristö, jonka avulla verkkopalveluideoita arvioidaan, johtuu verkkopalveluiden strategisista päämääristä (verkkopalvelustrategiaavalmennus 11. -1 2.3.2003). Määritellyt kriteerit ovat seuraavat:

Hyötykriteerit	Toteutuksen vaikeuskriteerit
Välttämätöntä toiminnalle	Kustannukset
Ei lisää henkilöresurssien tarvetta	Kustannuskehityksen arvioinnin vaikeudet
Saa aikaan säästöjä	Tekniset vaikeudet
Edistää viraston tavoitteiden saavuttamista	Järjestelmien yhteensopimattomuus
Lisää asiakastyytyväisyyttä	Osaamisen puute
Auttaa sidosryhmien toimintaa ja yhteistyön sujuvuutta	Kysynnän ennustamisen vaikeus
Vapauttaa rutiineista	Markkinointitarve
Karsii virheitä	
Kasvattaa kysyntää tai vastaa muuten kysynnän vaatimuksiin	
Vähentää asiakasruuhkia	

Projekti päätyi seitsemään erilaiseen kehittämisohjelmaan. Kehittämisohjelmien yhteydessä on kuvattuna myös vuosittaiset tavoitteet kehittämisohjelman ja verkkopalvelustrategian toteuttamiseksi vuoteen 2008 mennessä.

7.1.1 Verkkoviestinnän kehittämisohjelma

MMM:n viestinnän vastuulla on palvelukokonaisuuksien sisällön, ulkoasun ja asiakastyytyväisyyden varmistaminen.

	2004	2005	2006	2007
<i>Palvelukokonaisuuksien sisältö, ulkoasu ja asiakastyytyväisyys</i>	<p>Verkkopalvelustrategiasa laadittujen palvelukokonaisuuksien nykyisten ja uusien portaalien ja asiointipalvelujen tehtäväjako on kuvattu ja ulkoasu- ja sisältöstandardit laadittu. Käytöstä poistettavien palveluiden poistosuunnitelma on tehty.</p> <p>Palvelukokonaisuuksista vastaavat työryhmät on valmennettu ja standardit ovat saatavissa.</p>	<p>Ministeriön yleiset sivustot on uusittu sisällöllisesti ja teknisesti ja uudet päivitysprosessit ja asiakaspalveluprosessit on otettu käyttöön. Hallinnonalan verkkopalvelut löytyvät selkeästi asiakasmukaisista portaaleista ja hakukoneilla.</p>	<p>Asiakastyytyväisyystutkimus hallinnonalan verkkopalveluista on tehty ja kaikista kehitteillä olevista verkkopalveluista on tehty käytettävyydestä tutkimukset.</p>	<p>Hallinnonalan verkkopalvelut täyttävät erittäin hyvin kansallisten ja EU:n laatukriteerit julkishallinnon verkkopalveluille.</p>

7.1.2 Maatalous- ja elintarvikesektorin palveluiden kehittämisohjelma

MMM:n maatalous- sekä elintarvike- ja terveysosaston vastuulla on maaseutuyritysten, maatalous ja elintarvikesektorin toimijoiden verkkopalveluiden kehittäminen yhteistyössä.

	2004	2005	2006	2007
<i>Maataloustuet</i>	<p>Esikartoitus Agenda-muutoksien vaikutuksesta tukihallinnon prosesseihin ja toimijoihin on tehty.</p> <p>Rakennetuki- ja tutkimushankkeiden loppuraportit löytyvät verkkopalveluista.</p> <p>Kehittämishankkeiden loppuraportit löytyvät sähköisesti.</p>	<p>Suorien tukien sähköistä hakua on pilotoitu soveltuvien osin.</p> <p>Esikartoitus on tehty rakennetukien ja tutkimustukien vireillepanosta sähköisesti.</p> <p>Kehittämishankkeiden esikartoitus niiden vireillepanosta sähköisesti.</p>	<p>n. 15 - 20 % maaseutuyrityksistä hakee suoria tukia sähköisesti.</p> <p>Investointituet voi laittaa vireille sähköisesti.</p>	<p>Yhteiset neuvontapalvelut toteutettu.</p> <p>Tutkimustuet voi laittaa vireille sähköisesti.</p>
<i>Vienti- ja tuontipalvelut</i>	<p>Välitavoitteena vienti- ja tuontipalveluissa on tehdä konkreettinen aie- tai yhteistyösopimus.</p>	<p>Vientitodistusten haun verkkopalvelu on pääasiallinen asiointitapa, jota asiakkaat käyttävät, eli 2/3 hakemuksista verkkopalvelun kautta.</p> <p>Esikartoitus on tehty vientiin ja tuontiin liittyvistä toimijoista ja prosesseista.</p>	<p>Yhteinen neuvonta- ja tai asiointipalvelu (Tulli, EVI, Tike, Tilastokeskus, MMM) on toiminnassa.</p>	
	2004	2005	2006	2007

<p><i>Tiedon keruu ja tietopalvelut maaseutu- ja elintarvikesektorilta</i></p>	<p>Kartoitus elintarviketalouden ja maatalouden prosesseista ja toimijoista on käynnistetty.</p> <p>Kuntien eläinlääkärien ja terveystarkastajien tiedonkeruupilotti on toteutettu.</p>	<p>50 % meijereiden hallinnolle toimittamista tiedoista vastaanotetaan sähköisesti 2005.</p> <p>Maaseututilastojen sähköisestä tietopalvelusta (Matilda) kehitetään tietoportaaali, joka sisältää kattavasti alan tilastotiedot. 2005 julkaistaan palvelun kautta 100% Tiken tuottamista tilastoista.</p>		<p>Tilastollinen tiedonluovutus meijereiltä on mahdollista 75-prosenttisesti sähköisen tietopalvelun tai tietojärjestelmien yhteiskäytön kautta.</p> <p>Hallinnonalan tilastotiedoista yli 50 % on löydettävissä portaalin kautta 2007.</p>
--	---	---	--	---

7.1.3 Metsäsektorin kehittämisohjelma

MMM:n metsäosaston vastuulla on käynnistää metsäsektorin yhteistyö.

	2004	2005	2006	2007
Metsät	<p>Metsätalouden verkkopalvelut konsernihankkeessa on analysoitu organisaatioiden nykyiset verkkopalvelut ja sovittu niiden yhtenäisestä kehittämisestä sekä tehtäväjaosta.</p>		<p>Metsäportaali palvelee metsänomistajia ja metsäalan toimijoita koamalla yhteen metsäorganisaatioiden palveluita sekä tietoa palvelutarjonnasta.</p>	

7.1.4 Vesivaroihin liittyvä kehittämisohjelma

MMM:n maaseutu- ja luonnonvaraosaston vastuulla on käynnistää yhteistyö vesivarojen käytön ja hoidon tehtäväalueen palveluiden kehittämisestä ympäristöhallinnon kanssa.

	2004	2005	2006	2007	2008
Vesivaratiedot	<p>Ympäristöhallinnon uudistettu vesivarasivusto otetaan käyttöön.</p> <p>Laaditaan esiselvitys vesivaramittareiden käyttöön saamisen järjestämiseksi.</p> <p>Kehitetään ministeriön vesivarasivuston tietosisältöä ja varmistetaan linkitys ympäristöhallinnon vesivarasivustoon.</p>	<p>Laaditaan vesivaramittareihin pohjautuva tietojärjestelmäpalvelu, joka avautuu sekä ministeriön että ympäristöhallinnon nettisivuilta. Kehitetään mittaritietoa sisältäviä tietojärjestelmiä.</p> <p>Suomen ympäristökeskus vastaa uuden palvelun kehittämistä yhteistyössä ao. muiden tahojen kanssa.</p> <p>Kehitetään ministeriön ja ympäristöhallinnon vesivarasivustojen tietosisältöjä.</p>	<p>Otetaan käyttöön uusi vesivaramittareihin pohjautuva tietojärjestelmäpalvelu.</p> <p>Kehitetään ministeriön ja ympäristöhallinnon vesivarasivustojen tietosisältöjä ja mittaritietoa sisältäviä tietojärjestelmiä.</p>	<p>Parannetaan tietopalvelujen tietosisältöä.</p> <p>Kehitetään ministeriön ja ympäristöhallinnon vesivarasivustojen tietosisältöjä ja mittaritietoa sisältäviä tietojärjestelmiä.</p>	<p>Kehitetään ministeriön ja ympäristöhallinnon vesivarasivustojen tietosisältöjä ja mittaritietoa sisältäviä tietojärjestelmiä.</p>

7.1.5 Kiinteistöihin ja paikkatietoihin liittyvä kehittämisohjelma

MMM:n maaseutu- ja luonnonvaraosaston vastuulla on varmistaa kiinteistötietojen, perusmaastotietojen ja yleisten kartta-aineistojen hyödynnettävyys.

	2004	2005	2006	2007	2008
Kiinteistöt ja paikkatiedot	Uudistettu Kartta-paikka-sovellus otetaan käyttöön. Uusi sovellus hyödyntää monipuolisesti Maanmittauslaitoksen tietovarastoja. Palvelussa voi selata kiinteistörekisterin ja kiinteistöjen kauppahintarekisterin tietoja sekä kiinteistörajoja. Lisäksi palveluun tulee uusia maastokartta-aineistoja taustarasterikuvina (1:50 000 ja 1:100 000). Karttatasoja on käytössä kaikkiaan 13.	Otetaan käyttöön uusi valtakunnallinen yhtenäinen kiinteistötietojärjestelmä, joka sisältää myös kiinteistörekisterikartan. Maanmittauslaitos vastaa uuden järjestelmän kehittämisestä yhteistyössä kiinteistörekisteriä pitävien kuntien ja oikeushallinnon kanssa.	Otetaan käyttöön uusi valtakunnallinen yhtenäinen paikkatietoja koskeva metatietopalvelu, joka käsittää kaikkien keskeisten paikkatietojen kuvailevat metatiedot. Palvelun kehittämisestä vastaa paikkatietoalan yhteistyöelin yhdessä MMM:n ja Maanmittauslaitoksen kanssa.	Tietopalvelujen tietosisältöä parannetaan ja laajennetaan.	Tietopalvelujen tietosisältöä parannetaan ja laajennetaan..

7.1.6 Vapaa-ajan palveluiden kehittämisohjelma

MMM:n kala- ja riistatalousosaston vastuulla on käynnistää yhteistyö vapaa-ajan palveluiden kehittämisestä.

	2004	2005	2006	2007
Vapaa-ajan palvelut	<p>Seurataan mobiilien maksumahdollisuuksien tekniikan kehittymistä.</p> <p>Uudistetaan ministeriön internet-sivuille sijoitettua kalastuksenhoitomaksurekisterin liittymislomaketta ja -järjestelmää.</p> <p>Pyritään saamaan myös puolustusvoimien kalastuskieltoalueet internet-karttapalvelun piiriin.</p> <p>Aloitetaan selvitystyö kalastuksenhoitomaksurekisterin jäsenille kohdennetusta sähköisestä viestinnästä.</p>	<p>Käynnistetään yhteistyössä ympäristöhallinnon kanssa selvitys mahdollisuudesta toteuttaa yhteistä verkkotiedottamista mm. luonnonsuojelualan kalastusrajoituksista.</p> <p>Seurataan edelleen mobiilien maksumahdollisuuksien tekniikan kehittymistä.</p> <p>Tiedotusmateriaalia julkaistaan perinteisten kanavien lisäksi myös internetin keskustelupalstoilla.</p> <p>Tarjotaan kalastuksenhoitomaksurekisterin jäsenille myös sähköistä viestintää.</p>	<p>Pyritään saamaan myös kalastusalueiden tekemät kalastusrajoitukset internet-karttapalvelun piiriin.</p> <p>Tavoitteena on, että kalastuksenhoitomaksurekisterin sähköpostiosoiteisto on niin suuri, että merkittävä osa perinteisistä postilähetyksistä pystytään korvaamaan esim. e-kirjeillä.</p>	<p>Otetaan käyttöön mobiilimaksaminen.</p>

7.1.7 Verkkopalvelutekniikoiden ja teknisen ympäristön kehittämisohjelma

MMM:n tietohallinnon vastuulla on varmistaa sanastojen laadinnan käynnistäminen, teknisen ympäristön riittävän palvelutason varmistaminen sekä verkkopalvelutekniikoiden käyttöönotto.

	2004	2005	2006	2007
<i>Sanastot</i>	Sanastojen laatimisen esitutkimus on tehty. Muiden sektoreiden sanastojen kuvaaminen ja standardointi käynnistetään.	Maaseutu- ja elintarvikesektorin alakohtainen sanasto sanomanvälitteistä tiedonsiirtoa varten (XML) saadaan standardoiduksi julkishallinnossa.	Muut ministeriön hallinnonalan keskeiset sanastot sanomanvälitteistä tiedonsiirtoa varten (XML) saadaan standardoiduksi julkishallinnossa.	
<i>Teknisen ympäristön palvelut</i>	Tekninen ympäristö (palvelimet, tietoliikenne, yhteiset palvelut) tarjoaa riittävän palvelutason verkkopalveluille.	Vahvaan tunnistukseen tarvittavia varmenteita ja sopimuksia on käytössä hallinnonalan asiointipalveluissa, samoin yhteisiä viranomaiskäyttäjähakemistoja.		
<i>Verkkopalvelujen tekniikat</i>	Yhteisiin sanastoihin ja web services -palveluihin perustuva sanomanvälitys mahdollistaa yhteisten rekistereiden käytön eri verkkopalveluissa.	Ulkoasun ja sisällön tuotannon eriyttämisen mahdollistavat tietokantapohjaiset portaaliteknologiat ja julkaisujärjestelmät ovat käytössä koko hallinnonalalla.	Operatiiviset järjestelmät ja asiakirjanhallintajärjestelmät mahdollistavat asiointi- ja vireillepanotyyppiset verkkopalvelut mm. käsittelyvaihesuurannan, hakeusrekisterin ja sähköisen allekirjoituksen avulla.	Paikkatietojen ja taustakarttojen hyödyntäminen verkkopalveluissa on helppoa, koska yhteensopivia ilma-kuva-, maastotieto- ja karttapalveluita on yleisesti saatavilla.

Kehittämishjelmien tavoitteet muodostavat kriittisen polun verkkopalvelustrategian toteutumiseen. Kriittinen polku on kriittisten tavoitteiden ketju. Tavoitteet tulee saavuttaa tietyssä järjestyksessä, jotta strategiset päämäärät toteutuisivat. Tämä edellyttää sitä, että tehtävät ja resurssit priorisoidaan vastaamaan tavoitteita ja että ne huomioidaan toiminta- ja taloussuunnitelmissa. Kriittinen polku kehittämishjelmien välillä muodostuu siten, että vuosiksi 2004 - 2005 asetetut tekniset ja verkkoviestinnälliset tavoitteet on saavutettava suurelta osin, jotta vuosien 2005 - 2007 verkkoviestintä-, asiointi-, ja integrointipalveluille asetetut tavoitteet voivat toteutua.

Kehittämishjelman vuositavoitteisiin päästään siten, että normaalin vuosittaisen aikataulun mukaisesti suunnitellaan ne projektit, joilla kehittämishjelmille asetetut vuositavoitteet saavutetaan. Suunnittelukauden aikana tulleita verkkopalveluita koskevia projektiehdotuksia arvioidaan määriteltyjen kriteerien avulla.

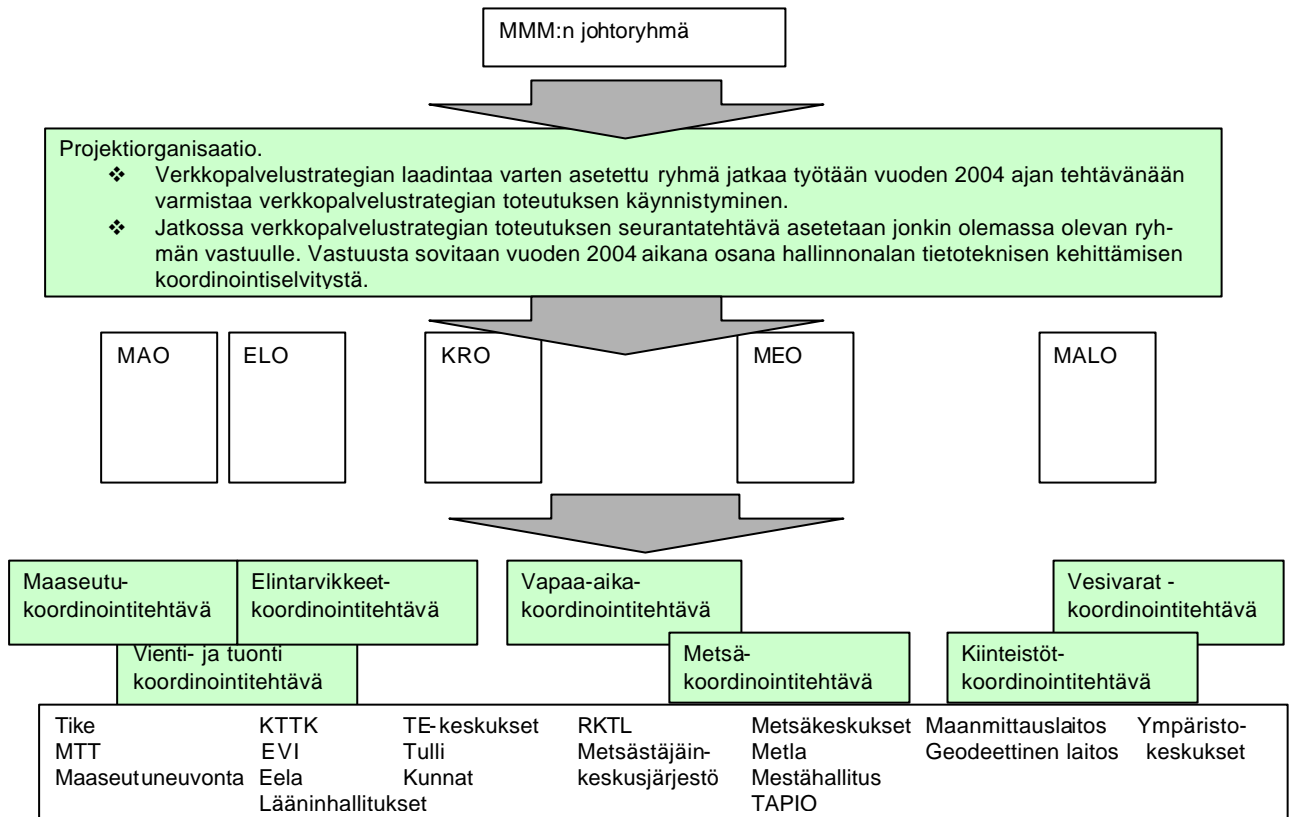
7.2 Toteutuksen organisointi ja strategian seuranta

Projekti esittää, että verkkopalvelustrategian toteutuksen organisoimisesta vuoden 2004 aikana vastaa verkkopalvelustrategian laadintaa varten asetettu projektiorganisaatio. Hallinnonalalla ollaan uudistamassa tietoteknisen kehittämisen koordinoitua ja tässä yhteydessä tullaan tarkastelemaan myös verkkopalvelustrategian etenemisen seuranta ja toteutuksen yleistä organisoitua. Mikäli tässä yhteydessä perustetaan koordinaatio-ryhmä tietoteknisen kehittämisen tueksi, voidaan sille asettaa tehtäväksi myös verkkopalvelustrategian toteutumisen seuraaminen.

Lisäksi projekti esittää, että verkkopalvelustrategiaan liittyvien palvelukokonaisuuksien muodostamiseksi, ts. palvelukokonaisuuksiin liittyvän tietosisällön toimittamiseksi asianomaiset ministeriön osastot, hallinnonalan organisaatiot ja yhteistyökumppanit muodostavat yhteistyöryhmiä tai koordinoitutehtävä annetaan jonkin olemassa olevan ryhmän vastuulle.

Yhteistyöryhmät valmennetaan tehtäviinsä. Lisäksi hallinnonalan verkkopalveluja kehittävien organisaatioiden työntekijöiden ja alihankkijoiden käyttöön tehdään tukisivustot verkkopalveluiden tekniikasta ja viestinnällisistä standardeista.

Verkkopalvelustrategian toteuttamista koordinoidaan kuvan 7 mukaisesti. Projektien rahoituksesta vastaa linjaorganisaatio.



Kuva 7. Verkkopalvelustrategian toteuttamisen koordinointi.

LIITE 1. Käsitteet

Verkkoasioinnissa käytettyjen käsitteiden määrittelyt vaihtelevat lähteiden mukaan. Seuraavassa määritelläänkin tässä raportissa käytetyt käsitteet. Lähtökohtana on käytetty Hallinnon sähköisen asioinnin jaoston ehdotusta julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaksi 2002–2003 (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>), Hallinnon sähköisen asiointipalvelun viitearkkitehtuuri -työryhmämuistiota (<http://www.vm.fi/resource/fi/4050.pdf>), Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksen (VM 27/2001 <http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/4097.pdf>) sekä Nimeämiskäytäntöä Julkishallinnon XML-sanastotyössä (VM 2003 <http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/34404.pdf>).

Sähköisellä asioinnilla tai verkkoasioinnilla voidaan tarkoittaa samaa asiaa. Se on lähtökohta myös tässä raportissa. Suppeimmillaan sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan asian vireillepanoa (viranomaisessa tai yksityisessä organisaatiossa) tietoverkon välityksellä. Laajasti määriteltynä sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa palvelujen tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liittyvää vuorovaikutusta, joka perustuu tietoverkkojen hyödyntämiseen. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sekä hallinnon yksiköille tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Verkkolomakkeita on kahdenlaisia: selaimessa täytettäviä ja lähetettäviä verkkolomakkeita sekä tulostettavia Word- ja PDF-lomakkeita. Tulostettavat lomakkeet on lähetettävä vastaanottajalle postitse. (www.lomake.fi.)

Sähköinen allekirjoitus on laissa määritelty tietojoukoksi, joka varmistaa asiakirjan eheyden ja alkuperäisyyden julkisesti tarkastettavissa olevan menetelmän avulla. (<http://www.vm.fi/resource/fi/4050.pdf>.)

Henkilön sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan sitä, että henkilöllisyyden tunnistaminen ja todentaminen tietoverkossa tapahtuu tunnistusmenetelmän avulla. Tunnistusmenetelminä voidaan käyttää joko julkisen avaimen menetelmään pohjautuvaa varmennetta ja käyttäjätunnus-salasanamenetelmää. Tunnetuimpia tunnistusmenetelmiä Suomessa ovat Väestörekisterikeskuksen julkisen avaimen menetelmään pohjautuva HST-varmenne tai pankkien tarjoamat käyttäjätunnukseen ja kertakäyttösalasanaan pohjautuvat tunnistusmenetelmät. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Sähköisen henkilökortin (HST) avulla sekä palvelun tarjoaja että sen käyttäjä voivat varmistua oikeasta henkilöllisyydestä. Kortti mahdollistaa myös sähköisen allekirjoituksen. Korttia hallinnoi Väestörekisterikeskus. (www.vaestorekisterikeskus.fi.)

Julkisen avaimen menetelmä on epäsymmetrinen salausmenetelmä, jossa toinen avaimista on yleisesti tiedoksi annettu julkinen avain ja toinen on vain käyttäjän tiedossa oleva oma (ns. salainen) avain. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Perusrekisterit ovat yhteiskunnan perusyksiköt yksilöiviä tietojärjestelmiä. Perusyksiköiksi on määritelty luonnolliset henkilöt, yhteisöt, rakennukset ja kiinteistöt. Olennaista on, että rekisteröinnin yhteydessä rekisteröinnin kohde saa virallisen tunnuksen ja sille tallennetaan kyseistä kohdetta kuvaavia tietoja. Perusrekistereiksi luetaan mm. väestötietojärjestelmän henkilötiedot, yritys- ja yhteisötietojärjestelmä sekä rakennustietojärjestelmä, joka koostuu kuntien rakennus- ja huoneistorekistereistä sekä kunnan rekistereistä kopioiduista väestötietojärjestelmän rakennus- ja huoneistotiedoista. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Portaalilla tarkoitetaan tietoverkon palvelua (näkyvä, solmukohta), joka yhdistää useiden toisiaan täydentävien toimittajien ja kumppaneiden tuotteita ja palveluja yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi asiakkaiden tarpeiden pohjalta. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>.)

Varmenteella osoitetaan viestinnän osapuolet kiistämättömästi aidoiksi. Tämän tiedon todentaa ulkopuolinen, luotettava taho. Varmenteen aitous on todennettavissa avaamalla se varmentajan julkisella avaimella. Tyypillisesti varmennetiedosto sisältää tietoja varmenteen antajasta, omistajasta ja voimassaolosta. Varmenne voi sijaita erilaisilla fyysisillä alustoilla kuten toimikortin sirussa, matkapuhelimen SIM-kortilla tai tietokoneen kovalevyllä. Varmenteen tietosisältö ja käyttötarkoitus voi vaihdella. Esimerkiksi *henkilövarmennetta* (tai kansalaisvarmennetta) käytetään henkilön tunnistamiseen, digitaaliseen allekirjoitukseen ja viestin salakirjoittamiseen. *Roolivarmennetta* (tai työvarmennetta) käytetään todisteena organisaation kuulumisesta tai tietyistä käyttövaltuuksista. (<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>), *Mobiilivarmenteella* viitataan ainaastaan varmenteen sijaintipaikkaan.

Laatuvarmenne täyttää Laissa sähköisistä allekirjoituksista (14/2003) säädetyt vaatimukset, ja sen on myöntänyt SAKL:ssa säädetyt vaatimukset täyttävä varmentaja.

Mobiililla laitteella suoritettulla verkkoasioinnilla tarkoitetaan matkapuhelimella tai matkapuhelinverkossa tehtyjä asiointeja. Mobiilipalvelun päätelaitteena voi siis olla matkapuhelimen lisäksi esimerkiksi matkapuhelinverkkoon kytketty taskutietokone.

Monikanavatuella tarkoitetaan palvelujen tarjoamista eri päätelaitteiden välityksellä (kuten mobiililaitteet, Digi-TV jne.) niille ominaisin sanoma-, yhteys- ja turvakäytännöin. (<http://www.vm.fi/resource/fi/4050.pdf>.)

Verkkopalveluista ei ole suoraa yhteyttä operatiivisiin perusjärjestelmiin, vaan perusjärjestelmien edustalla on **asiointijärjestelmä**, joka hoitaa yhteyden tarvittaviin perusjärjestelmän tietoihin. Asiointijärjestelmän voi käsittää erilliseksi loogiseksi välitasoksi. Se mahdollistaa joustavamman lähtökohdan asiointipalvelujen tuotta-

miseksi, kuin että verkkopalvelun toteuttavasta järjestelmästä oltaisiin suoraan yhteydessä perusjärjestelmiin. Saavutettavat hyödyt näkyvät turvallisuuden, ylläpidettävyyden, uudelleen käytettävyyden ja tiedon saatavuuden lisääntymisenä. (<http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/4097.pdf>)

Operatiivinen perusjärjestelmä on organisaation operatiivista toimintaa palvelemaan kehitetty tietojärjestelmä. Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla tällaisia ovat esim. IACS-järjestelmä (maataloustukien integroitu hallinta- ja valvontajärjestelmä).

Rajapinta. Kahden fyysisen tai abstraktin olion välinen tai ne muuten yhteen liittävä aine, laite, laiteosa tai käytäntö (Atk-sanakirja, Tietotekniikan liitto 1997). Tässä raportissa termillä rajapinta viitataan lähinnä tietojärjestelmien tai ohjelmien väliin käytäntöihin.

Sanastojen käytön tavoitteena on parantaa julkishallinnon tietotekniikan keskinäistä yhteentoimivuutta luomalla pohjan tietorakenteiden merkityksen täsmälliselle dokumentoinnille, modulaarisuudelle ja uudelleenkäytettävyydelle.

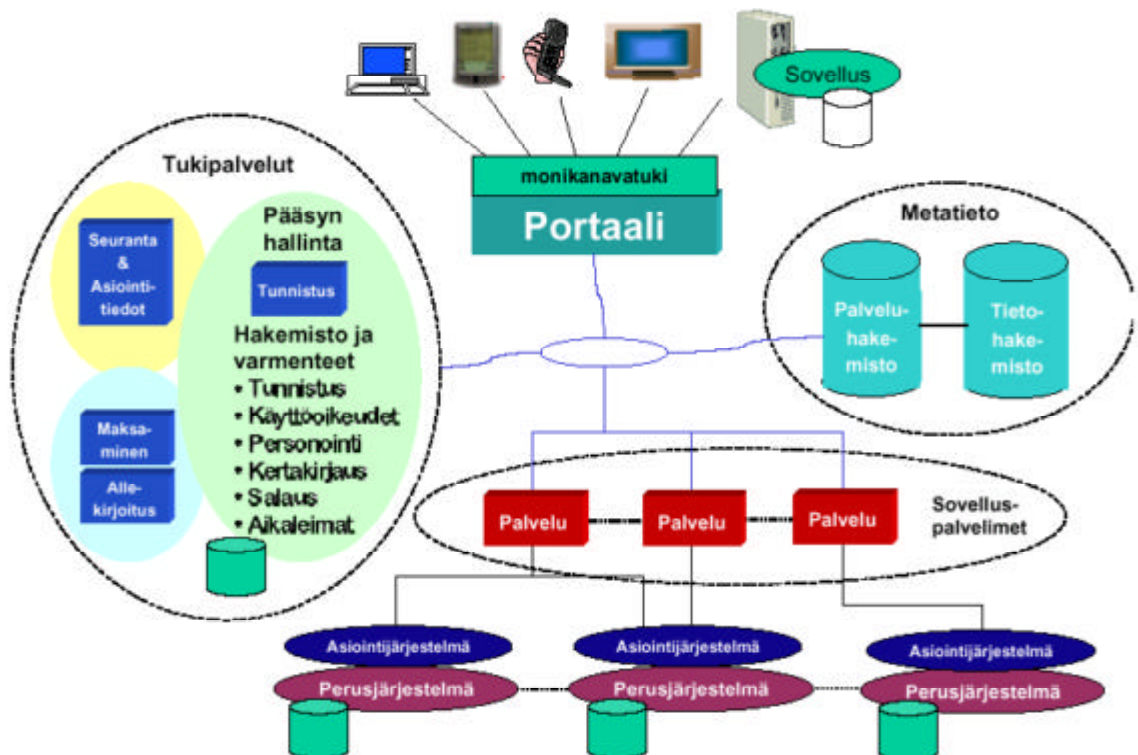
XML -sanastolla tarkoitetaan tietyn tyyppisessä dokumentissa mahdollisesti esiintyvien elementtien ja attribuuttien nimiä. Suppeimmassa merkityksessä sanastolla tarkoitetaan vain nimiä esittäviä merkkijonoja. Laajemmassa merkityksessä sanastoon liitetään niiden merkityksen kuvaavaa tietoa. Siten sanastolla tarkoitetaan sanastotermeistä koostuvia dokumentoituja luetteloita, joita käytetään XML -rakenteissa käytettävien tietoelementtien luetteluun ja määrittelyyn. Esimerkiksi kutakin XML -skeemassa käytettyä elementtinimeä vastaa XML -sanastossa edellä esiteltyllä ISO 11179-5 yhteensopivalla tavalla nimetty sanastotermi, sen määrittelmä ja muuta sen käyttöä koskevaa tietoa. (<http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/34404.pdf>)

LIITE 2. Verkkopalveluarkkitehtuurisuositus

Valtion hallinnon tietohallinnon suosituksista ja ohjeista on poimittu hyväksi havaittuja suosituksia ja ohjeita hyödynnettäväksi verkkopalveluiden kehittämisessä. Mm. Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksessa linjataan hallinnon yhteisiä tietoteknisiä valintoja, joiden tarkoituksena on parantaa hallinnon tietojärjestelmien keskinäistä yhteensopivuutta. Arkkitehtuuri perustuu osin toiminnallisesti ja osin loogisesti itsenäisiin komponentteihin, jotka muodostavat yhdessä verkkopalveluiden toteuttamiseen tarvittavan kokonaisuuden.

Verkkopalvelun asiakkailta on yhteys järjestelmien tietosisältöihin. Sisältöä voidaan näyttää useilla eri tavoilla, tieto voi olla koottuna portaaliin tai se voidaan esittää itsenäisen palvelun kautta. Myös sisällön tarjoaminen useisiin päätelaitteisiin (monikanavatuki) tulee mahdollistua. Tietosisältö ja tekninen toteutus erotetaan toisistaan, samasta sisällöstä voidaan siis tuottaa erilaisia palveluita.

Perinteisten sovellusten ero verkkopalveluihin on, että perinteisesti käyttöliittymä sisältää logiikkaa, on erikseen asennettava käyttäjän työasemaan ja on riippuvainen sovelluslogiikan toteutustekniikasta. Verkkopalveluissa käyttöliittymä on joko tarkoitettu www-selaimella käytettäväksi tai on erillinen sovellus, joka ottaa yhteyden tiettyihin tietoihin avoimen tietoverkon avulla Web Services -tekniikkaa käyttäen. Seuraavassa kuvassa on kuvattuna sähköisen asioinnin tavoitearkkitehtuuri Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksen mukaisesti:



Kuva 8. Sähköisen asioinnin tavoitearkkitehtuuri.

Yhteiskäyttöiset tukipalvelut

Verkkopalveluilla on useita teknisiä ominaisuuksia, jotka voidaan kehittää yhteiskäyttöisiksi eri verkkopalveluiden kesken. Näin jokaisen palvelun kehittämisen yhteydessä ei tarvitse luoda niitä uudelleen. Tällaisia tukipalveluita ovat esimerkiksi tunnistamispalvelut, käyttöoikeuksien hallinta ja sanomanvälitys.

Käytettävyys, saavutettavuus ja esteettömyys verkkopalveluiden toteutuksessa

ISO 13407 -standardia, Julkishallinnon www-sivuston suunnittelun ohjeita (JHS 129) ja W3C:n ohjeita ja standardeja (esim. HTML, CSS ja RDF) tulee noudattaa. Testaamalla sivut eri käyttäjäryhmillä ja tarkoitukseen sopivilla ohjelmilla ja yhteyksillä voidaan selvittää palveluiden käytettävyys, saavutettavuus ja esteettömyys.

Käytettyjen HTML-, CSS- jne. tiedostojen tulee olla kieliopillisesti oikeita (esim. XHTML). Verkkosivujen tulee olla muunneltavia. Tyylitiedostoja erillisiä ulkoasukomponentteja (esim. XSL-muunnokset) tulee käyttää sisällön ja ulkoasun erottamiseen toisistaan. Kuville, graafisille elementeille ja multimedialle tulee tarjota vastiketekstit. Sivujen tulee toimia ja olennaisen informaation olla käytettävissä, vaikka scriptejä, appleteja tai muita ohjelmallisia elementtejä ei tuetakaan. Värien ja muun ulkoasun tulee noudattaa organisaation graafisia ohjeita ja olla tarpeen mukaan käyttäjän säädeltävissä. Sivujen tulee olla luettavissa myös vanhemmilla selaimilla ja hitailla tiedonsiirtonopeuksilla.

XML-, PDF-, HTML- ja tekstitiedostot ovat suositeltava tallennusmuotoja. Tiedostomuotoisen datan korvaaminen XML:llä tai muulla tavalla tuotetulla rakenteisella dokumentilla on suositeltavaa, jos kyse ei ole kuvatiedostosta tai ajettavasta ohjelmasta.

Loppukäyttäjälle lomake.fi-palvelut ja itse tuotetut palvelut on toteutettu WWW-käyttöliittymällä. Myös Tyvi-ilmoitusten (TYVI- tietovirrat yrityksiltä viranomaisille, VM:n koordinoima hanke) jättöä varten voidaan rakentaa WWW-lomakkeita. Näin vaatimukset käyttäjän tietokoneelta ovat minimaaliset. Tämän tapainen käyttöliittymä soveltuu henkilöasiakkaiden käyttöön, pienten tietomäärien siirtoon ja tapauksiin jolloin käyttäjän koneelle ei haluta asentaa uusia ohjelmistoja.

Kehittyneemmillä räätälöidyillä käyttöliittymillä tai suorilla yhteyksillä käyttäjän järjestelmästä Tyvi-järjestelmään asiakkaan on helpompi toimittaa tietonsa viranomaiselle, eikä tietoja tarvitse syöttää moneen kertaan. Tyvin käyttömahdollisuudet tulee selvittää aina kun aiotaan tehdä liittymä yritysten järjestelmistä viranomaisen tietojärjestelmiin. Yhteys Tyvi-operaattorilta viranomaiselle toteutetaan SOAP-sanomanvälityspalvelulla, ja välitettävät viestit ovat XML-muotoa.

Verkkojulkaiseminen

Verkkojulkaiseminen tehdään tietokantapohjaisilla julkaisujärjestelmillä. Olennaisia ominaisuuksia verkkojulkaisuun tarkoitetuissa järjestelmissä on hyvät hakutoiminnot, metatietojen liittäminen dokumentteihin, samojen dokumenttien julkaisu eri palveluissa eri ulkoasulla, tietosisällön rajaaminen käyttäjäoikeuksien perusteella ja eri lähteistä tulevan tietosisällön liittäminen osaksi palvelua. Verkkojulkaisemisessa erityistä huomiota on kiinnitettävä asiakirjojen metatietoihin.

Verkkokaupat

Verkkokaupparatkaisuissa tulee muistaa maksutietojen välittäminen automaattisesti myös taloushallinnon järjestelmiin, jotta myynnit tulevat tiliöityä kirjanpitoon. Tällöin esimerkiksi reklamaatiotilanteissa vältetään maksujen selvittely käsin, kun muu toiminta on siirretty verkkoon. Verkkokaupparatkaisuissa on lisäksi huomioitava yhteydet organisaation asiakas- ja tuotetietoihin sekä toiminnanohjauksjärjestelmiin.

Käyttöohjeet ja palvelukuvaukset

Asiointi- tai integrointipalvelujen käyttäjille tulee tiedottaa esimerkiksi käyttökatkoista palvelussa. Verkkopalvelun yhteyteen on liitettävä **palvelukuvaus**, josta selviää palvelutaso ja aukioloajat, mistä saa käyttäjätunnukset ja lisätietoa ongelmatilanteissa, kenelelle palvelu on tarkoitettu, tietojärjestelmä- ja rekisteriselosteet, palvelun, www-selaimen ja yhteyden peruskäyttöohjeet.

Metatietoina tallennettujen ohjetekstien toteutuksessa on syytä varata jokaiselle käyttöliittymän osalle mahdollisuus ohjetekstiin. Palvelun metatiedot, sekä muu tietosisältö on voitava tallettaa ja näyttää käyttäjän haluamalla kielellä. Ohjetekstien ja virheilmoitusten tulisi olla niin perusteellisia, selkeitä ja ymmärrettäviä, että käyttäjän ei tarvitse juuri lainkaan ottaa yhteyttä käyttäjätukeen, etenkin perustoimintojen, kuten sisäänkirjautumisen, yhteydessä.

Sekä ohjeistuksen että palvelun käyttöliittymän kielessä tulee välttää monimerkityksisiä, vakiintumattomia ja hallinnon sisäisessä käytössä olevia termejä. Julkisuuslain ja henkilötietolain vaatimukset tulee täyttää liittämällä tietojärjestelmäselosteet ja rekisteriselosteet palvelun yhteyteen (esimerkiksi www.ytj.fi -palvelun selosteet).

Yhteiset sanastot

Yhteisten sanastojen käyttö on toimivan tiedonsiirron lisäksi keskeinen edellytys rekisterien yhteiskäytölle. Sanastojen tulee perustua yleisesti hyväksytyihin standardeihin ja niiden laatimisessa tulee noudattaa Nimeämiskäytäntö julkishallinnon XML-sanastotyössä -suositusta (VM 2003) sekä kansainvälisesti standardoituja alakohtaisia sanastoja. Ministeriö vastaa hallinnonalan sanastokehityksestä.

Standardoitu rajapinta tietojen välittämiseen

Hallinnonalan ydintoimintoihin liittyvät perusjärjestelmät (esimerkiksi maataloustukihallinnon järjestelmät, laboratoriojärjestelmät ja paikkatietoihin liittyvät järjestelmät) on kehitetty kukin omista lähtökohdistaan ja ne myös poikkeavat paljolti teknisesti toisistaan.

Asiointijärjestelmän kautta edellä mainitut perusjärjestelmät voivat kommunikoida tarvittaessa myös keskenään standardinmukaisen rajapinnan avulla eri toteutustekniikoista riippumatta. Rajapinnan esitysmuotona toimii XML. Se on metakieli, jolla kuvataan tiedon esitystapa.

Web Services -tekniikoita tulee käyttää luomaan funktionaalinen rajapinta, jonka kautta toiset järjestelmät pyytävät tietoja tai tekevät tiedon tallennuspyyntöjä. Hyvin suunniteltu rajapinta pysyy vakiona vaikka tiedon sisäinen tallennusmuoto muuttuisi. Tämä helpottaa sekä rajapintaa käyttävien sovelluksien että rajapinnan takana olevan tietokannan ylläpitoa. SOAP-protokolla on muodostunut yleisesti käytetyksi tekniikaksi Web Services -rajapintojen toteutuksessa.

Paikkatiedon hyödynnettävyys eri järjestelmien välillä

Kartta-aineistoa sisältävissä palveluissa tulee käyttää tarvittaessa sanomavälitykseen perustuvaa paikkatietojen välitystä. Sanomavälitteisen paikkatietopalvelun suositukset (JHS111-119) ovat korvautumassa em. kansainvälisillä paikkatietostandardeilla ja niiden kansallisilla profiileilla. Paikkatietojen esitykseen liittyviä standardeja ovat ISO TC211 -standardit, sekä JHS 154. Lisätietoja asiasta löytyy Maanmittauslaitoksen www-sivuilta.

Tietoturvaluus ja kiistämättömyys verkkopalveluissa

Valtioneuvoston suositusta tunnistamisesta sähköisiä asiointipalveluja käytettäessä tulee noudattaa siten, että hallinnon asiakkaat (kansalaiset, yritykset ja yhteisöt) tunnistetaan asiakasrekisterejä hyväksi käyttäen riittävällä tasolla. Viranomaisten tunnistamiseen on omat Valtioneuvoston hakemistopalvelujen kehittämiseen liittyvät ratkaisunsa, joissa viranomaiset (myös muiden kuin oman organisaation) tunnistetaan JULHA-hakemiston perusteella. Kolmannet osapuolet (esim. Tyvi-operaattorit ja tunnistamispalveluja tuottavat pankit) tunnistetaan palvelinsertifikaatilla.

Käyttöoikeuksien ja istunnon voimassaolon tarkistaminen ja niiden perusteella annettavien tietojen tarkistus tulee suorittaa siten, että pääsy sovellukseen, sovelluspalvelimelle ja tietokantapalvelimelle on estetty myös tilanteessa, jossa käyttäjä on saanut haltuunsa sovelluskoodin. Verkkopalvelutoteutuksissa erityisesti sanomavälityspalvelussa on hyödyllistä toteuttaa myös tietokohtainen käyttäjärajaus.

Verkkopalvelut tulee sijoittaa käyttötarkoituksen (esim. 24 h 7 pv viikossa) mukaiselle palvelimelle, ja palvelun käyttämien porttien ja osoitteiden avaamisen yhteydessä tulee hankkia palvelukohtainen (internet- ja extranet -käyttöön tarkoitetuissa palveluissa Väestörekisterikeskuksen varmentama) sertifikaatti. Järjestelmäliittymien toteutuksessa verkkopalveluissa suositeltavia ratkaisuja ovat asianmukaisella salauksella toteutettuina SOAP, LDAP, HTTP ja HTTPS.

Liikenteen salaus on hoidettava vähintään 128-bittisellä salauksella ja käyttäjien selaimissa ja sanomavälityspalvelua käyttävissä palvelimissa tulee käyttää mieluiten Väestörekisterikeskuksen selain- ja palvelinvarmenteita. Salausavainten asianmukaisesta säilytyksestä on huolehdittava. Yksikin salaamatonta liikennettä käyttävä tai huonosti toteutettu palvelu voi vaarantaa kaikki muut järjestelmät ja niiden tietosisällön. Verkkopalveluiden käytöstä on jäätävä riittävät loki- ja asiointitiedot, jotta palveluiden ja tietojen oikeasta käytöstä voidaan varmistua.

Kaikissa viestien välityksissä viestien lähettäjät on luotettavasti tunnistettava, viestit salattava ja niiden eheys taattava. Lain mukaan jätetyistä tiedoista on annettava käyttäjälle kuittaus (kuittauksessa on käytettävä standardiaikaa). Tyvi- ja lomake.fi -palvelut tarjoavat tämän kuittauksen ja asiakkaan katsotaan toimittaneen tiedot viranomaiselle saatuaan kuittauksen Tyvi-operaattorilta tai Lomake-palvelusta.

Tietoja siirrettäessä automaattisesti viranomaisten kesken tai muiden toimijoiden käyttöön, annetaan tietoja vain siinä laajuudessa, jossa niitä tarvitaan. Tiedon omistajan on erikseen annettava lupa tiedon luovutukseen sekä rajattava vastaanottavat tahot.

Organisaatiokohtaiset suositukset

Tätä yleistä hallinnonalan verkkopalveluja koskevaa suositusta täydentävät tarvittavat organisaatiokohtaiset suositukset. Hallinnonalan palveluja koskevat suositukset pyritään kokoamaan osoitteeseen <http://standards.mmm.fi>.

LIITE 3: Asiakastarpeiden kartoitus

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (Juhta) vuosittain Taloustutkimus Oy:llä teettämässä haastattelututkimuksessa ¹ haastateltiin 1 011 henkilöä lokamarraskuun aikana 2002. Tutkimuksen perusteella selvästi yli puolet 15 - 74-vuotiaista suomalaisista on käyttänyt Internetiä. Iän perusteella selviä eroja on kuitenkin olemassa: alle 35-vuotiaista vähintään 80 % on Internetin käyttäjiä kun yli 50-vuotiaista Internetiä käyttää vain joka neljäs. Internetin pääasialliseksi käyttöpaikaksi on vakiintunut puolella vastaajista koti tai työpaikka.

Kaksi kolmesta Internetiä käyttäneistä on käynyt viimeisen kolmen kuukauden aikana jollakin julkishallinnon www-sivulla. Useimmin käydään oman asuinkunnan www-sivuilla ja seuraavaksi useimmin koulutuspalveluissa, työhallinnon palveluissa ja Kelan verkkopalvelussa. ¹

Julkishallinnon palvelut löytyvät pääsääntöisesti erilaisten hakukoneiden avulla. Suomi.fi:n osuus julkishallinnon verkkopalvelujen löytämiskanavana jäi tutkimuksen mukaan toistaiseksi vain kolmeen (3) prosenttiin. ¹

Palveluiden kehittämistä tiedusteltaessa useimmin ollaan sitä mieltä, että julkisen sektorin tulisi tällä hetkellä ensisijaisesti kehittää palveluitaan perinteisissä palvelupisteissä/toimistoissa. Harvimmin ensisijaisina kehittämiskohteina mainittiin puhelinpalvelut. Internetiä käyttäneiden vastaajien keskuudessa Internet mainitaan useimmiten ensisijaisena kehityskohteena, jopa ennen perinteisiä palvelupisteitä/toimistoja. ¹

Julkishallinnon lomakkeet haetaan edelleen mieluiten itse palvelu-/toimipisteestä. Lomakkeiden mieluisimpana hankintapaikkana mainitsee Internetin neljännes vastaajista - useimmiten suoraan ko. viranomaisen omilta www-sivuilta. Kansalaisen verkkolomakkepalvelusta tulostaa mieluiten lomakkeita vain 4 % vastaajista. ¹

Kaikkiaan 15 % vastaajista on käyttänyt sähköpostia viranomaisten kanssa asioidessa. Sähköpostilla asioineista peräti 81 % on sitä mieltä, että sähköposti edistää asioiden hoitoa julkishallinnon yhteyksissä. Lähes puolet niistä vastaajista, jotka eivät ole asioineet viranomaisten kanssa sähköpostilla, on kuitenkin periaatteessa kiinnostunut sähköpostilla asioinnista. ¹

Internetiä käyttäneiden vastaajien mielestä eniten julkisten verkkopalveluiden käyttöä vaikeuttavat arkuus/tottumattomuus hyödyntää tietotekniikkaa, halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin (jonka merkitys kasvaa joka vuosi), vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta ja luottamuksen puute verkkoasiointia kohtaan. ¹

Internetiä käyttäneiden vastaajien keskuudessa julkishallinnon kiinnostavimpana palvelutyypinä Internetissä pidetään lomakkeiden hakua verkosta ja lomakkeiden täyttämistä ja palauttamista suoraan verkon kautta. Seuraavaksi kiinnostavimpina palvelutyyppeinä pidetään tiedonhakuja www-sivuilta sekä kysely- ja palautemahdollisuuksien hyödyntämistä esim. sähköpostitse. ¹

¹ Julkishallinnon verkkopalvelut Marraskuu 2002, Sisäasiainministeriö, Taloustutkimus Oy.

Vain 5 % kaikista vastaajista harkitsee ja joka kymmenes "ehkä harkitsee" HST-kortin hankkimista seuraavan puolen vuoden aikana. Useimmin HST-kortin hankkimista harkitsevat yrittäjät/johtavassa asemassa olevat vastaajat. Vastaajilta kysyttiin myös spontaanisti avoimella kysymyksellä mikä olisi heidän mielestään kätevin tapa todistaa henkilöllisyys Internet-palvelussa. Vajaa kolmannes vastaajista ehdottaa jotain salasanaa, tunnuslukua tai koodia. Seuraavaksi useimmin ehdotetaan tasaväkisesti joko sähköistä henkilökorttia/allekirjoitusta tai sosiaaliturva-/henkilötunnusta.¹

Spontaanisti verkkopankkitunnusten käyttö ei tule kovin monelle vastaajalle mieleen. Verkkopankkitunnusten käyttämisen ideaa testattiin kuitenkin erillisillä kysymyksillä Internetiä käyttäneiltä vastaajilta. Yli puolet näistä vastaajista pitää verkkopankkitunnusten käyttämistä henkilöllisyyden todistamisessa julkishallinnon Internet-palveluissa vähintään melko hyvänä ideana. Etenkin alle 35-vuotiaat vastaajat suosivat verkkopankkitunnuksia. Edelleen kysyttiin kumpaa suosisi, jos pitäisi valita joko sähköisen henkilökortin tai verkkopankkitunnusten välillä julkishallinnon Internet-palveluiden henkilötunnistuksessa.¹

Viljelijöille suunnatussa kyselyssä² perusjoukkona olivat vuonna 2001 tukea hakeneet 76 040 tilaa. Aineisto kerättiin kirjekyselynä, johon saatiin 640 hyväksyttävää vastausta. Vastaajat saavat informaatiota maataloushallinnon asioista pääasiassa ministeriön laittamista tiedotteista ja ohjeista, lähimmältä asiaa hoitavalta viranomaiselta sekä maatalouden ammatti- ja aikakauslehdistä. Internetin merkitys informaation lähteenä on näihin verrattuna hyvin pieni.

Viljelijävastaajista 65 %:lla on tietokone ja tietokoneen omistajista lähes kaikilla on käytössään Internet-yhteys. Tietokoneen omistavilla tiloilla kone on ollut keskimäärin 6,3 vuotta. Internet-yhteys on useimmiten modeemin kautta (75 %). Lähes 70 % tietokoneen omistavista tiloista käyttää Internet-palveluja tilan toiminnassa.²

Vastaajilta kysyttiin sähköisten palveluiden eduista ja palveluiden käyttöä rajoittavista tekijöistä. Eduista tärkeimpinä pidettiin sitä, ettei samaa tietoa joudu antamaan useaan kertaan ja että asiointi on mahdollista kotoa käsin myös virka-ajan ulkopuolella. Palveluiden käyttöä rajoittavina tekijöinä mainittiin mm. opastuksen ja koulutuksen puute, arkuus ja tottumattomuus käyttää verkkopalveluita.²

Viljelijöille suunnatussa tutkimuksessa² on tarkemmin tarkasteltu ns. potentiaalisten sähköisten palvelujen käyttäjiä, joilla on kotonaan Internet-yhteydellä varustettu tietokone ja jotka ovat antaneet kysymykseen sähköisten palvelujen tärkeydestä vähintään arvon 4 (asteikolla 1 - 5). Potentiaalisia sähköisten palveluiden käyttäjiä oli 196 tilaa 640 tilasta eli 30,6 % vastanneista. Näistä potentiaalisimmista asiakkaista kiinnostavimpia palvelumuotoja ovat maatilatietojen selaaminen ja hakemusten palauttaminen sähköisesti. Toiseksi kiinnostavimpia palvelumuotoja ovat kysymys-/vastauspalsta, ajankohtaisista asioista tiedottaminen sekä peltolohkorekisterisovellus

² Tutkimus sähköisestä asioinnista. Viljelijöiden ja maataloushallinnon välinen asiointi. Ilkka Kommeri 2003.

Elintarvikesektorille tehdyssä verkkoviestintäselvityksessä ³ on MMM:n, EVIn, Eelan sekä KTTK:n sidosryhmiin kuuluville henkilöille tehty verkkokysely, johon saatiin 91 vastausta. Vastaajista 54 % edustaa elinkeinoelämää, tutkimuslaitoksia tai mediaa, tuottajien osuus on n. 10 %.

Kaikki toimijat saivat parhaat arviot tiedottamisen asiantuntevuudesta sekä tietoja hakevien asiallisesta kohtelusta, yhteiseksi heikkoudeksi arvioitiin tiedottamisen riittävyys. Erityisesti MMM:n tiedottamisen vahvuutena pidettiin tiedottamisen oma-aloitteisuutta ja heikkoutena tiedon tarjonnan avoimuutta. ³

Tärkeimmiksi parannusehdotuksiksi nousivat eri toimijoiden tiedottamisen yhdistäminen ja toisaalta kohdentaminen paremmin vastaanottajan tarpeisiin sopivaksi sekä sähköpostin ja Internetin aktiivisempi hyödyntäminen. Lisäksi osa vastaajista (järjestöjä edustavat vastaajat) ehdotti tiiviimpää yhteistyötä järjestöjen/liittojen kanssa. ³

Valtaosa vastaajista (95 %) käyttää Internetiä vähintään kerran viikossa ja kolme neljäsosaa päivittäin. Tärkein käyttötarkoitus on ajankohtaisten asioiden seuraaminen. Muita merkittäviä käyttötarkoituksia ovat taustatiedon ja yhteystietojen haku sekä tiedon hankeminen tutkimuksista ja julkaisuista. Useassa vapaassa kommentissa nousi esille toimijoiden verkkosivujen yhdistäminen; 61 % vastaajista uskoi yhdistetyn verkkopalvelun helpottavan työtehtävien suorittamista edes jossain määrin. Lisäksi toivottiin Internetin ja sähköpostin aktiivisempaa hyödyntämistä tiedottamisessa. ³

Toimijoiden verkkopalveluiden tärkeimmiksi parannusehdotuksiksi nousivat tietosisällön laajentaminen ja käyttäjälähtöisyyden parantaminen, tiedonhaun ja yhteystietojen löydettävyyden parantaminen, ajankohtaisuuksista viestiminen sekä käytettävyyden kehittäminen ylipäätään. Vastaajat toivovat verkkopalveluilta myös laajempaa, paremmin omiin tarpeisiinsa vastaavaa tietosisältöä käyttäjälähtöisesti; esim. elintarvikkeista tietoa hakeva ei halua käydä samalla läpi kasvintuotantoa koskevaa tietosisältöä. Koska verkkopalveluita käytetään erityisesti ajankohtaisten asioiden, yhteystietojen sekä tutkimus- ja julkaisutiedon hakuun, palvelun sisältämän tiedon tulisi olla ajan tasalla, yhteystietojen helposti löydettävissä ja hakukoneen toimia käyttäjystävällisesti. Erityisesti MMM:n verkkopalvelu sai kiitosta tiedon vastaavuudesta käyttäjän tarpeisiin, parannettavaa löytyy vastaajien mielestä käyttäjystävällisyydestä (esim. sisällössä eteneminen). ³

Ministeriön ja Tiken Internet-sivujen kautta tullutta palautetta on analysoitu tammi-helmikuun aikana 2003. Palautteesta keskimäärin 50 % liittyy tiedon etsintään eli kysytään, mistä tietty tieto löytyy. Kehitysehdotuksissa on toivottu selkeyttä tiedon jaoteluun, vastaavan materiaalin löytymistä verkon välityksellä kuin mitä lähetetään postitse ja että isot asiakirjat pakattaisiin helpommin myös modeemiyhteyksillä ladattavaan muotoon. Muuta palautetta tulee sovellusten toimimattomuudesta ja käytettävyydestä.

³ Elintarvikesektorin toimijoiden verkkoviestinnän nykytilan selvittäminen ja kehittäminen. Tutkimusraportti verkkotutkimuksen tuloksista. Maa- ja metsätalousministeriö. Tammikuu 2003.

LIITE 4. Verkkopalveluiden tuottamisen SWOT-analyysi

<p><i>Hallinnon sisäiset vahvuudet</i></p> <p>Viranomaisten kyky tuottaa sähköisiä palveluja on kasvanut. Ikärakenteen muutos ja tietoteknisen infrastruktuurin meneillään olevat kehityshankkeet auttavat organisaatioita tuottamaan sähköisiä palveluita.</p> <p>Maa- ja metsätalousministeriön vahvistunut rooli toimialakohtaisten palvelujen ja niitä tukevien tietojärjestelmien kehittämisen koordinoinnissa ja laadun varmistamisessa sekä hallinnonalan tietovarantojen hyödyntämisen maksimoimisessa</p> <p>Elintarviketalouden laatutietojärjestelmän ELA-TIn tuoma yhteistyö koko elintarviketalouden sektorilla, sekä maa- ja metsätalousministeriön maatalousosaston uuden toimeenpanolinjan yhtenäisyys</p>	<p><i>Hallinnon sisäiset heikkoudet</i></p> <p>Iso osa palveluprosesseista tuottaa ainakin jossain vaiheessa vain paperimuodossa tai erillisissä ohjelmissa käsiteltävää tietoa (ei tietojärjestelmää)</p> <p>Suurten ikäluokkien mukana häviää tietoa ja kokemusta</p> <p>Lainsäädännön muutoksia ei pystytä ennakoimaan tarpeeksi, koska ei ole resursseja olla aktiivinen</p> <p>Jonkin verran epäselvyyttä vastuujaossa ja päällekkäisiä toimintoja</p> <p>Oman organisaatioyksikön, saati eri organisaatioiden ja organisaatioyksiköiden tai julkishallinnon muiden toimijoiden tehtäviä ei tunneta</p>
<p><i>Ulkoiset mahdollisuudet (PEST-analyysin pohjalta)</i></p> <p>Hallitusohjelman alueellistamista, tietoyhteiskuntakehitystä ja hallinnon kehittämistä koskevat tavoitteet asettavat paineita sähköisen asioinnin kehittämiseksi</p> <p>EU:n rakenneohjelmien ohjelmakausi vaihtuu 2006, jolloin tukiperusteet ja toimintatavat muuttuvat todennäköisesti joka tapauksessa, nyt mahdollisuus rakentaa järjestelmiä uusin teknologian ja sähköisiä palveluita tukeviksi</p> <p>Asiakkaiden valmiudet ja halukkuus sähköiseen asiointiin kasvussa</p> <p>Maaseutuyritysten monialaisuuden kasvu antaa mahdollisuuden palveluiden tuottamiseen kumppaneiden kanssa</p> <p>Pienetkin asiakkaat (kuten maatilayritykset) ulkoistavat toimintaansa ”tilitoimiston” tyyppisille toimijoille, joilla on oman toimintansa tehostamiseksi intressit asioida sähköisesti ja käyttää esimerkiksi TYVI-palveluiden tyyppisiä palveluita</p>	<p><i>Ulkoiset uhat (PEST-analyysin pohjalta)</i></p> <p>Lainsäädännön muutosten nopeus ja epävarmuus</p> <p>EU:n pitkänaikavälin uudistaminen (välitarkastelu) ja rakenneohjelmien muutokset aiheuttavat epävarmuutta eri tukimuotojen jatkuvuudelle ja asiakasvolyyymeille</p> <p>Alueellistaminen saattaa heikentää hallinnon mahdollisuuksia kehittää toimintojaan ja tehdä yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa</p> <p>Standardisoinnin puute sekä erilaisten rekisterien tietosisällössä että käytettävissä teknisissä ratkaisuissa aiheuttaa päällekkäisyyttä, turhaa työtä ja ennen kaikkea heikentää mahdollisuuksia rakentaa koko hallinnon alaa kattavia integrointityyppisiä palveluita</p> <p>Lähikontakti asiakkaaseen saattaa vähetä, jolloin asiakas saattaa jäädä ilman neuvontaa, virheet saattavat kasvaa ja asiakas turhautua</p>

LIITE 5. Toimintaympäristön muutokset eli PEST -analyysi

Poliittiset muutokset

Euroopan unionin pitkän aikavälin uudistuksen tavoitteet ja toimenpiteet (täsmentyvät v. 2003, voimaan v. 2005 alkaen)

⇒ Viljelijätukien tukiperusteet muuttunevat (pinta-alaperusteisuus säilyy),

Euroopan rakenneohjelmien ohjelmakausi vaihtuu v. 2006

⇒ Investointitukien tukiperusteet muuttunevat (päästösten määrä vähenee, tukisummat saatavat kohota), mikä vaikuttaa sekä maaseutuyrityksiin ja maaseudun kehittämishankkeisiin että elinkeinokalatalouteen

Globalisoituminen ja ulkomaankaupan muutokset (WTO:n päätökset tietoon todennäköisesti v. 2004 ja voimaan v. 2006, Euroopan Unionin laajentuminen 2004, viennin kasvu Venäjälle)

⇒ Vientitukipäätösten määrä vähenee EU:n ulkopuolisten maiden vähentyessä EU:n laajenemisen vuoksi, toisaalta vienti Venäjälle on koko ajan kasvussa, mikä tasaa tilannetta (vain ns. kolmansien maiden viettäessä voi saada vientitukea)

⇒ EU:n laajeneminen vaikuttaa myös tuontiin, koska yhä suurempi osa tuonnista on EU:n sisämarkkinoilta eli EU:n vaatimat elintarvikkeiden, kasvien ja eläinten tarkastukset ja ilmoitukset kasvavat, kolmansien maiden tuonnissa tehtävät tarkastukset ja ilmoitukset vähenevät

⇒ Vientitukia pyritään vähentämään WTO:ssa käytävillä neuvotteluilla

Yleinen globalisoituminen kasvattaa tarvetta elintarvikkeiden jäljitettävyyteen ja valvontaan (vierasaineet, lisäaineet jne.) ja eläin- ja kasvitautien torjuntaan. Tätä tehostavat mm. komission asetus elintarvike- ja rehuvalvonnasta (artikla 33) laatutietojen keräämisestä 2004 alkaen, sekä maa- ja metsätalousministeriön itse asettama kansallinen tavoite laatustrategiassa laatutietojen kattavasta keräämisestä 2006 mennessä. ELATI-yhteistyössä on huomioitu nämä velvoitteet ja laadittu seuraavat toimenpide-ehdotukset:

⇒ Valvontatietojen hyödyntäminen: alkutuotannon, teollisuuden ja kaupan omavalvontatietojen ja viranomaisvalvonnan tietojen kerääminen, sekä kuluttajien käyttötietojen kerääminen

⇒ Elintarvikkeiden jäljitettävyyden parantaminen mm. valvontatietoja hyödyntämällä ja rekisteröimällä elintarvikevalvonnan kohteet (kaikki elintarvikehuoneistot ja alkutuotantotilat)

⇒ Elintarvikkeiden laboratoriotutkimusten tulosten hyödyntäminen

Hallituksen alueellistamispolitiikka pyrkii estämään kasvukeskusten ulkopuolisen Suomen autioitumisen mm. siten, että työpaikkojen säilyminen kaikkialla Suomessa turvataan esimerkiksi siirtämällä osa valtionhallinnon organisaatioista pääkaupunkiseudun ulkopuolelle

⇒ Viranomaisten väliset etäisyydet pitenevät ja tietyn tyyppiset viranomaistoiminnot keskittyvät (palvelukeskukset), minkä johdosta tarvitaan tehokkaita teknisiä keinoja viranomaisten väliseen yhteistyöhön asiakaspalvelun varmistamiseksi. Tämä tarkoittaa myös sähköisen asioinnin tarvetta tai vähintäänkin lisääntyvää paperittomuutta asioiden käsittelyssä, koska tietoja on pystyttävä joustavasti käyttämään eri puolilla maata

⇒ alueellinen yhteistyö esim. elintarvikevalvonnassa ja tukihallinnossa yleistyy (useiden kuntien yhteiset valvonta- yms. viranomaiset)

Taloudelliset (ekonomiset) muutokset

Yleinen taloudellinen kehitys, poliittisen tilanteen vaikutus maailmantalouteen, euron kurssi ja kuluttajien ostovoiman kehitys

- ⇒ Mikäli kuluttajien ostovoima säilyy ennallaan kaupan, teollisuuden ja alkutuotannon taloudellinen tilanne säilyy hyvänä ja yritysten lukumäärä vähenee vain hieman
- ⇒ Vientiyritysten tilanteeseen vaikuttavat erityisesti euron kurssin kehittyminen ja mahdolliset muiden maiden asettamat tuontikiintiöt EU:lle sekä kasvavaksi ennustetun Venäjän kaupan todellinen kehitys ja merkitys viennille
- ⇒ EU:sta ja EU:n ulkopuolelta tuovien yritysten taloudellinen tilanne todennäköisesti paranee, jos euro jatkaa vahvana valuuttana
- ⇒ Elintarviketeollisuudessa viime vuosina tapahtuneet fuusiot ja kansainväliset yritysostot saattavat parantaa yritysten kilpailukykyä ja edellytyksiä, vaikkakin toimintojen tehostaminen saattaa merkitä vähemmän henkilöstöä, vähemmän toimitiloja (esim. teurastuslaitoksia)
- ⇒ EU:n taloudellinen tuki laajentumisen jälkeen saattaa vähetä, kansalliset tuet julkisen talouden tilanteen vuoksi voivat pienentyä. Toimintojen alueellistamisratkaisut edellyttävät resurssipanostusta valtiolta ja viranomaisorganisaatioiden toimintamenoista, jolloin palvelujen kehittämiseen saattaa jäädä vähemmän varoja.

Sosiaaliset muutokset

Suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle 2006 - 2013, varhaiseläkkeelle 1997 - 2006 samoin kuin osa-aikaeläkkeelle

- ⇒ Eläköitymisen seurauksena kokeneen henkilöstön määrä vähenee. Viranomaisten määrän ikääntymisestä johtuva väheneminen keskittyy eniten niille maa- ja metsätalousministeriön toimialoille, joihin ei ole EU:iin liittymisen vuoksi jouduttu palkkaamaan erityisen paljon uutta henkilöstöä vuoden 1995 jälkeen varsinkin toimeenpaneviin tehtäviin.
- ⇒ Viranomaisten määrän väheneminen merkitsee toisaalta viranomaisten tietoteknisten valmiuksien lisääntymistä, mutta poliittisiin päätöksentekomekanismeihin ja julkishallintoon sekä maa- ja metsätalousministeriön toimialaan liittyvän pitkän kokemuksen vähenemistä
- ⇒ Maatilayrityksiä saatetaan lopettaa nykyisten ikääntyvien tilallisten siirtyessä eläkkeelle, toisaalta jatkavilla tiloilla on tietotekniset valmiudet ja korkeamman maatalousalan ja yritystoiminnan koulutuksen omaavia yrittäjiä, joilla on suurempi halukkuus ja kyky hyödyntää tietotekniikkaa yritystoiminnassaan ja viranomaisasioinnissa, sekä neuvontaja tietopalveluissa

Sähköisten palveluiden aiheuttamat sosiaaliset muutokset

- ⇒ Sähköiset palvelut aiheuttavat muutoksen työskentelytavoissa ja vähentävät hyvin toteutettuina huomattavasti rutiininomaista tallentamis- ja tarkastustyötä, sekä paperien laatimista, tulostamista, kopiointia ja lähettämistä.
- ⇒ Hyvien, tehokkaiden ja integroitujen julkishallinnon muita palveluntuottajia hyödyntävien ja asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen vaatii uudenlaista näkemystä, ammattitaitoa ja sektorirajojen ylittämistä.
- ⇒ Viranomaisten ja asiakkaiden välinen etäisyys saattaa kasvaa sähköisten palvelujen yleistyessä, jolloin henkilökohtaisen palvelun hyödyt voidaan menettää

Maalle muutto ja etätyö lisääntyvät

- ⇒ Niin hallinnon asiakkaat kuin viranomaisetkin ovat muuttamassa pääkaupungin ja jopa muiden suurten kasvukeskusten ulkopuolelle. Tämä johtuu alueellistamistoimenpiteistä, asuntojen kilpailukyvyistä ja vapaaehtoisuuden perustuvista syistä, kuten maaseutumaisen elämäntavan tavoittelusta. Tämä vahvistaa poliittisten muutosten kohdassa mainittuja paineita viranomaistehtävien hoidosta täysin paperittomasta ja paikasta riippumattomasti.

Tekniset muutokset

Sähköisen asioinnin teknisten edellytysten kehitys

- ⇒ Jokaiselle kansalaiselle myönnetään jo syntyessä vuodesta 2003 alkaen sähköinen tunnus SATU, jota voidaan käyttää henkilön tunnistamiseen esim. sähköistä henkilökorttia käytettäessä
- ⇒ Sähköisen henkilökortin käyttö tulee helpottumaan ja laajentumaan vuodesta 2005 alkaen, jolloin KELA-kortti ja henkilökortti sekä pankkikortit tulevat sisältämään yhteisen sirulle tallennetun tunniste
- ⇒ Pässeihin tullaan vuoden 2004 alusta tallentamaan sirulle biometrinen tunniste (esim. sormenjälki)
- ⇒ KELA, Työhallinto ja Verohallinto ovat muodostaneet yhteisen KATVE-konsortion hoitamaan yhteistä tunnistautumispalvelua (HST, pankkitunnisteet, erillinen käyttäjätunnus/salasana-yhdistelmä)
- ⇒ Verkkopankin käyttö kaikissa pankkipalveluissa on yleistynyt erittäin voimakkaasti, ja suuri osa jopa lainanotoista tehdään verkkopankeissa. Verkkopankkitunnistus on Pankkiyhdistyksen toteuttaman standardin vuoksi kaikkien pankkien kanssa yhteensopiva ja tällä hetkellä yksi yleisimmistä käytetyistä tunnistamismenetelmistä sekä verkkokaupankäynnissä että olemassa olevissa viranomaispalveluissa, koska HST-kortin käyttöönottoa ovat estäneet kalliit lukulaitteet
- ⇒ Valtiovarainministeriön koordinoima Tietovirrat yrityksiltä viranomaisille -hanke (TYVI) on kasvattanut suosiotaan yritysten keskuudessa.
- ⇒ Tietoliikenteen ja tietokoneiden prosessorien kapasiteetin kehitys jatkunee ainakin lähivuosina yhtä nopeana kuin aiemminkin. Suurin muutos lienee yleistymässä oleva ipv6-protokolla, jossa internetissä käytettyjen ip-osoitteiden osoiteavaruus kasvaa ja näin ollen internetiin liittyvien tietokoneiden ja palveluiden määrä kasvaa. Lisäksi yleistymässä ovat voip (voice over ip) -protokollalla tuotetut palvelut, jotka tehostavat mm. liikkuvan kuvan ja äänen siirtämistä internetissä. Internetin tietoturvallisuutta parantavat mm. vpn-ratkaisujen käyttöönotto, joilla voidaan ratkaista esimerkiksi viranomaisten etäkäyttöön liittyviä tietoturvakysymyksiä.
- ⇒ Uudet toimittajariippumattomat sanomavälitystavat ja niihin liittyvät kansainvälisesti hyväksytyt standardit (XML, sanastot, soap, palvelu- ja tietohakemistot), jotka kaikkiedistävät tietojen, esimerkiksi julkishallinnon perusrekisterien hyödyntämistä
- ⇒ Mobiilien päätelaitteiden hintojen halpeneminen ja ominaisuuksien monipuolisuus (esim. kuvan ja äänen siirto, Internetin hyödyntäminen ja gprs:ään perustuvat paikkatieto-ominaisuudet) mahdollistavat myös sellaiset palvelut, joissa käyttäjä on perinteisesti paljon liikkeellä ja toisaalta tuovat myös sellaiset asiakkaat palvelujen piiriin, joille työasemat ovat jääneet vieraisiksi.

LIITE 6. Palvelukokonaisuuksiin kohdistuvia kehittämisvaihtoehtoja

Projekti tuotti kevään 2003 aikana palvelukokonaisuuksiin kohdistuvia kehittämisvaihtoehtoja, joita arvioitiin kohdassa 7.1 kuvattujen kriteerien perusteella. Kriteerien perusteella arvioitiin verkkopalvelun hyötyä asiakkaalle sekä sen toteutuksen vaikeutta. Näin arvioituna tärkeimmät kehittämisvaihtoehdot olivat:

Maaseutu ja maatalous-palvelukokonaisuus

- ❖ Maaseutuyritystoimintaan liittyvät profiloidut ja eri toimijoiden yhdessä tuottamat neuvonta- ja tietopalvelut.
- ❖ Ohjelmapohjainen maaseudun kehittäminen.
- ❖ Aloitus-, muutos- ja lopettamisilmoitukset yritys- ja yhteisötietojärjestelmään (ytj)
- ❖ Aloitus- ja investointituet osana pankkien lainahakemusta, vireillepano ja käsittelyvaiheiseuranta sähköisesti
- ❖ Viljelijätukien haku sähköisenä tukiehdotuksena
- ❖ Kasvulohkotietojen käytön kehittäminen tukihaussa
- ❖ Eläinrekistereiden tietojen käytön kehittäminen tukihaussa ja tilastoinnissa
- ❖ Laatutiedon keruu- ja tietopalvelut maaseutuyrityksille (viranomaisnäytteiden tulokset verkkopalveluun, omavalvontatietojen sähköinen siirto)
- ❖ Maitokiintiöiden ilmoituspalvelu tuottajalta TE-keskukseen sähköisesti.

Elintarvikkeet-palvelukokonaisuus

- ❖ Tiedonkeruun järjestäminen teollisuuden ja hallinnon välillä.
- ❖ Elinkeinokalatalouden, maaseudun kehittämis- ja tutkimustukien sähköiset viireillepano- ja käsittelyvaiheiseurannan palvelut
- ❖ Kuluttajalle voitaisiin antaa mahdollisuus verkon kautta saada tietyin edellytyksin tietoa ostamansa elintarvikkeen alkuperästä sekä helppolukuista tietoa elintarvikeketjun toimijoista, tuotantopanosten ja tuotteiden hinnoista samoin kuin määristä ja laadusta
- ❖ Alkutuotannon tehokas tilastointi koko elintarvikeketjun käyttöön, koko elintarvikeketjun kattavan laatutietojärjestelmän tilastotarpeet Pellolta pöytään -periaatteella sekä elintarvikkeiden virtojen tilastointi (esim. lähiruoka-ajattelu)
- ❖ Eläinkuljettajien reittisuunnitelmien sähköinen laatiminen ja käsittely kunnan eläinlääkäreillä ja tullissa
- ❖ Tietopalvelut näkyvästi esillä ja linkitettyinä alan toimijoiden (myös kuluttajien) käyttämiin tietolähteisiin; yksittäisille yrityksille tai järjestöille voitaisiin tarjota extranet-palveluna juuri heille räätälöityjä tietoaaineistoja.

Vienti- ja tuontiyrietykset sekä markkinatukien saajat

- ❖ Vienti- ja tuontitapahtumaan liittyvien tieto- ja asiointipalvelujen tarjoaminen yhtenäisesti organisaatorajojen yli
- ❖ Vienti- ja tuontitodistusten käytön seuranta MMM:n ja tullin välillä
- ❖ Vientitukien sähköinen haku (hakemus tulliin, käsittely MMM:ssä)
- ❖ Vientitodistusten haun verkkopalvelu ja tuontitodistusten verkkopalvelu
- ❖ Laboratoriotulosten välittäminen sähköisesti myös interventiotukihallinnon tarpeisiin
- ❖ Koulumaitohakemusten sähköinen jättäminen
- ❖ Hakemusten käsittelytilanteen sähköinen seuranta

Vapaa-aikaa viettävät kansalaiset

- ❖ Kehittämismahdollisuuksina voisi olla kalastusaiheisille keskustelupalstoille lähetettävät tiedotteet. Kalastuksen hoitomaksujen rekisterin jäsenille, joita on yli 250 000, voitaisiin lähettää sähköistä tiedotusmateriaalia, mikäli rekisteriin aletaan kerätä myös sähköpostiosoitteita
- ❖ Mobiilien maksumenetelmien kehittyessä on mahdollista ottaa käyttöön myös kalastusmaksujen mobiilimaksaminen
- ❖ Kalastuksenhoitomaksujen rekisteriin voi liittyä maa- ja metsätalousministeriön Internet-sivuilla olevan ilmoittautumislomakkeen avulla. Tällä hetkellä ilmoittautuneista kootaan erillinen lista, joka liitetään rekisteriin kerran vuodessa. Jatkossa rekisterin yhteyteen on tarkoitus rakentaa hyväksymisjärjestelmä, jolla ilmoittautuneet saadaan rekisteriin välittömästi.
- ❖ Nykyisen kalastuksenhoitomaksujen rekisterin asiakastiedot päivitetään väestötietojärjestelmästä. Uudessa selainpohjaisessa rekisterissä tietyt käyttöoikeudet omaavat henkilöt pääsevät muuttamaan myös asiakastietoja.

MMM:n vuonna 2004 julkaisemat työryhmämuistiot
(ISSN: 0781-6723)

- 2004:1 Maaseutuelinkeinohallinnon muutoksenhakusäännösten uudistamistyöryhmän muistio
ISBN 952-453-154-2
- 2004:2 Ehdotus lantaisten eläinten käsittelyn suositussopimukseksi, Helsinki 2003
ISBN 952-453-158-5
- 2004:3 Ehdotus MMM:n rahoittaman tutkimushanketoiminnan hallinnon kehittämiseksi. Tutkimushankerahoituksen kehittämistyöryhmän (TURAKE) muistio
ISBN 952-453-163-1

ISBN 952-453-166-6
ISSN 0781-6723