

SÄHKÖINEN ASIOINTI VALTIONHALLINNOSSA

Arvo Kokkonen

maanmittausneuvos
Maanmittauslaitos/Keskushallinto
Opastinsilta 12 C
00520 HELSINKI

1 SÄHKÖISEN ASIOINNIN STRATEGIA

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia – Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin – valmistui valtion ja kuntien yhteistyönä vuoden 2005 lopussa. Strategiassa kuvataan sähköisen asioinnin nykytila, tavoitetila vuonna 2010, strategiset linjaukset tavoitetilaan pääsemiseksi sekä kehittämisohjelma.

Strategian visiona on, että vuonna 2010 sekä valtion laitokset että kunnat ovat vieneet asiointipalveluitaan yleisesti verkkoon. Palvelujen kehittäminen perustuu toiminnan uudelleen suunnitteluun, jossa on otettu huomioon tieto- ja viestintätekniiikan antamat mahdollisuudet uudistaa palveluprosessit ja määrittää uudet sähköiset palvelutarpeet. Sähköisen asioinnin kehittäminen on lisännyt tuottavuutta sekä asiakasvaikuttavuutta. Kunnat ja valtion laitokset pystyvät tuottamaan asiointipalvelunsa nykyistä vähemmällä henkilötyömäärällä tieto- ja viestintätekniiikan avulla.

Vision saavuttamiseksi on laadittu kehittämisohjelma, joka ajoittuu vuosille 2005-08. Kehittämisohjelmaan sisältyviä tehtäväkokonaisuuksia ovat: (1) asiakaskeskeisyyden lisääminen, (2) kustannustehokkuuden lisääminen, (3) uusien laadukkaiden palveluiden syntymisen tukeminen, (4) kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin rakentaminen ja (5) yhteistyön lisääminen, strategian seuranta ja tiedotus.

Näitä tehtäviä on edelleen konkretisoitu Valtion IT-strategiassa ja sen sähköisen asioinnin kehittämisohjelmassa.

2 SÄHKÖISEN ASIOINNIN NYKYTILA SUOMESSA JA ERITYISESTI VALTIONHALLINNOSSA

2.1 Yleistä

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan keinoin. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset. Sähköisen asioinnin kehittäminen on tehtävä vuorovaikutteisesti toiminnan ja palvelujen kehittämisen kanssa, koska vanhojen rutiinien siirtäminen sellaisenaan sähköisiksi palveluiksi ei usein ole järkevää tai edes mahdollista. Toiminnan kehittämisen tavoitteena on sujuvoittaa asiointiprosesseja ja vähentää asiointitarvetta.

Sähköisen asioinnin kehittämisen toimintaympäristön muutoksissa tunnistetaan väestön ikärakenteen muutoksista johtuvat vaatimukset esim. työvoiman tarjonnan väheneminen,

maan sisäisen muuttoliikkeen lisääntyminen ja väestön keskittymisen sekä julkisen hallinnon rahoitusongelmat. On havaittu, että tietotekniikkaa laajasti hyödyntävissä valtion laitoksissa, jotka ovat edenneet pitkälle sähköisten asiointipalvelujen kehittämisessä, tietohallintokustannukset nousevat muuta kustannustasoa nopeammin ja tätä kautta haittaavat sähköisten asiointipalvelujen kehittämistä. Kustannusten nousu on ymmärrettävää silloin, kun tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntäminen on kasvussa.

2.2 Kansainvälisestä ja kansallisesta vertailusta

Suomi on tähän asti pärjännyt hyvin kansainvälisessä vertailussa, joissa on vertailtu sähköisten asiointipalvelujen tarjontaa ja kehittyneisyyttä eri maiden julkisissa hallinnoissa. Suomi on kuulunut aina kuuden parhaan maan joukkoon maailmassa. Onnistumista on pidetty seurauksena hajautetun kehityksen päätöksistä, joissa valtion laitokset ja kunnat ovat itsenäisesti kehittäneet omia sähköisiä palvelujaan. Valtion isommat laitokset ovat kiitettävästi avanneet yleisimpiä palvelujaan itsepalvelukäyttöön. Valtiolla on eräitä sähköisiä asiointipalveluja, jotka ovat saavuttaneet asiakaskunnassaan kiistattoman suosion. Kansalaisten tunnistaminen ei pankkitunnistamisen tultua hyväksytyksi julkisissa palveluissa ole enää samanlainen pullonkaula kuin ennen. Osa viranomaisten tarjoamista lomakkeista ja hakemuksista voidaan täyttää ja palauttaa osana sähköistä itsepalvelua.

Myös asiakkaat ovat löytäneet asiointipalvelut. Esimerkiksi korkeakoulupaikkojen kansallisen sähköisen hakemisen piirissä ovat kaikki opiskelijat. Lisäksi KELA on tuonut sähköisen asioinnin palveluja, joiden käyttöaste on varsin korkea. Tyypillistä onnistuneille palveluille on palvelujen integroiminen palveluprosessiin.

Liikkeellä ovat olleet ne valtion laitokset, joilla on tarpeelliset resurssit ja edellytykset sähköisen asioinnin kehittämiseen. Syntyneitä ratkaisuja voidaan pitää sekä toiminnallisesti että teknisesti laadukkaina. Pienempien valtion laitosten kohdalla tilanne ei ole yhtä hyvä. Näiltä puuttuu usein rahalliset ja osaamiseen liittyvät kehittämisresurssit sekä tarve kehittää palvelujaan.

2.3 Sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen haasteet

Suurimmat haasteet liittyvät toimintaympäristön muutoksiin. Niitä ovat paineet palvelutuotannon rationalisoimiseksi sekä edellytykset virastoille tulla toimeen nykyistä pienemmillä resursseilla. Samanaikaisesti yleisön tottumukset ja erityisesti nuoremman väestön odotukset internet- palvelujen käytön lisääntymisestä ja palvelujen saatavuudesta sähköisesti kasvavat.

Yksittäisen viraston kannalta kehittämisen keskeisiä haasteita ovat toiminnan ja sähköisten palvelujen kehittämisen johtaminen ja hallinta, kehittämisen osaaminen sekä kehittämisessä tarvittavien voimavarojen irrottaminen kehittämistyöhön. Viraston kannalta haasteet korostuvat siirryttäessä kehittämään seuraavan vaiheen palvelua, jossa palvelut perustuvat uudistettuihin prosesseihin ja toimintatapoihin. Samalla sähköiset palvelut integroidaan taustaprosesseihin, joissa luodaan organisaatorajat ylittäviä palveluketjuja.

Kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta julkisessa hallinnossa kehitetään sähköisiä palveluja ilmeisesti edelleenkin liian hajautetusti, kehittäviä ja palveluja hankkivia yksiköitä on liian paljon, niissä kussakin on kehittäjiä liian vähän ja räätälöityjen ratkaisujen osuus on liian suuri.

Yhteistyö on välttämätöntä sähköisten palvelujen rakentamiseksi ja kustannusten alentamiseksi. Se tarjoaa mahdollisuuden myös voimavarojen ja osaamisen kehittämiseen sekä parhaiden käytäntöjen jakamiseen. Yhteistyön edellytys on ihmisten ja organisaatioiden verkostot, joissa on mahdollisuuksia sekä määrämuotoiseen tietojen vaihtoon ja tapaamiseen että ennalta suunnittelemaan yhteistyötoihin.

Käyttäjakeskeisyyden lisääminen sähköisessä asiointissa on keskeistä tuottavuushyötyjä ajatellen. EU:ssa on esimerkiksi todettu, että vaikka sähköisten palvelujen kattavuutta julkisissa palveluissa on joissakin maissa pystytty kasvattamaan, niin merkittävimpien volyymien kohdalla niiden peitto asiointissa on jäänyt osittaiseksi. Syynä tähän on, että enimmäkseen julkisia palveluja ja tukimuotoja tarvitsevat väestöryhmät kykenevät niitä heikoimmin hyödyntämään. Tätä korjaamaan ja sähköisen asiointin kehitystä vauhdittamaan on perustettu palvelutukikeskuksia ja vastaavia käyttäjätuen muotoja. Suomen kaupungeissa on toteutettu jo 1980-luvulta alkaen yhteispalvelukeskuksia, joille sähköisen asiointin kehittämisessä olisi näin uusiokäyttöä.

Palvelujen hajautettu kehittäminen on tähän mennessä tuonut kansainvälisesti vertaillen hyviä tuloksia. Tätä kehitystä ei saa pysäyttää, mutta kehitysvaiheen yhteistyötä on oleellisesti lisättävä.

3 ASIONTIPALVELUJEN VISIO 2010

”Julkisen hallinnon palvelut ovat tarjolla verkossa kattavasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti, poikkihallinnollisesti integroituna.”

Määritely vision toteuttaminen tarkoittaa mm. seuraavia toimenpiteitä ja periaatteita:

- kansalainen, yritys tai viranomainen pystyy asioimaan olinpaikasta tai toimesta riippumatta yhtäläisesti
- asiakas voi asioida kansallisen palveluportaalin kautta eikä hänen tarvitse tietää etukäteen, kuka tai mikä taho on vastuussa palvelusta
- yhden luokun periaate on toteutunut sähköisten palvelujen kautta
- sähköiset palvelut on integroitu osaksi julkisen hallinnon toimintaa ja asiakkaat saavat saman palvelun ja palvelutason asiointikanavasta riippumatta
- sähköisen kanavan lisäksi asiakkailta on käytettävissä perinteiset palvelukanavat, viranomaisten omat palvelupisteet, yhteispalvelupisteet sekä call/center-ratkaisu
- sähköisestä kanavasta tulee yleisimmin käytetty palvelujen jakelukanava asiointipalveluissa
- sähköisen asiointin kansallisessa arkkitehtuurissa on määritelty yhteisesti tuotettavat tukipalvelut ja kansalliset palvelut
- kansalliset palvelut kattavat perusrekisterien ja julkisen hallinnon keskeisten rekistereiden tarjoamat palvelut
- tarvittavat palvelut ovat löydettävissä kansallisen palveluportaalin tai valtakunnallisten palveluhakemistojen kautta
- kaikkiin palvelukomponentteihin on standardoidut rajapinnat, joita virastojen sähköiset palvelut käyttävät

- palveluarkkitehtuuri mahdollistaa palveluketjujen rakentamisen sekä palvelujen muun ryhmittelyn asiakkaiden tarpeiden mukaisesti

4 CASE-YHTEISKUNNAN PERUSREKISTERIEN KEHITTÄMINEN

4.1 Yhteiskunnan perusrekisterit

Rekisterijärjestelmä muodostaa perustan yhteiskunnan toimivuudelle ja palvelutuotannolle. Hyvä ja joustava asiakaspalvelu, jossa asiakkaalta ei pyydetä moneen kertaan samoja tietoja ja häntä palvellaan ilman hakumenettelyä, vaatii valtakunnallista rekisterijärjestelmää. Tässä suomalainen perusrekisterijärjestelmä on ainutlaatuinen koko maailmassa kattavuudeltaan ja käytettävyydeltään. Perusrekisterijärjestelmä onkin kansallista perusvarallisuuttamme. Sen tekninen arkkitehtuuri ja toimintamalli muodostavat keskeisen haasteen, koska perusrekisterit hajautuvat usean eri hallinnollisen organisaation vastuulle.

Suomalaisen perusrekisterijärjestelmän muodostavat väestö-, rakennus-, kiinteistö-, sekä yritys-, yhteisö- ja säätiötiedot. Väestö- ja kiinteistörekistereillä on takanaan usean vuosisadan historia. Rekisterit perustettiin selkeisiin hallinnollisiin tarkoituksiin, kuten verotuksen ja sotaväen rekrytoinnin järjestämiseen sekä kiinteän omaisuuden ja sen omistuksen turvaamiseen. Ajan myötä rekisterien käyttö on laajentunut yhä uusille yhteiskunnan aloille, rekisterikokonaisuutta on täydennetty yritystiedoilla ja perusrekisteritietojen pohjalta on rakennettu suuri määrä muita rekistereitä ja tietojärjestelmiä.

Rekisterikokonaisuus ja rekisteritietojen käyttö ovat aina sidoksissa yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tämän päivän yhteiskuntaan liittyy myös uusia yhteistyön tasoja. Esimerkkinä mainittakoon Patentti- ja rekisterihallituksen ja Verohallituksen yhteistyönä syntynyt yritystietojärjestelmä.

Euroopan unionin jäsenyyden myötä rekisterit laajenevat myös kansanvälisiksi. Suomalaiset yritystiedot on kytketty osaksi eurooppalaista EBR-yritystietojärjestelmää (European Business Register). Kiinteistötietojen osalta on kehitetty yleiseurooppalaista kiinteistövaihdantaa palveleva EULIS-palvelu (European Land Information Service), joka käynnistyi syksyllä 2006.

4.2 Perusrekisterin toimintaympäristön muutoksia

Rekisterinpitäjät ovat omissa strategioissaan arvioineet toimintaympäristön muutoksia laajasti ja yksityiskohtaisesti. Oleellisia yhteisiä toimintaympäristön muutoksia on todettu mm.:

Tietoturvallisuus

Vaatus yleisestä turvallisuudesta heijastuu tietoyhteiskunnan alueelle voimakkaasti. Vaatimukset vahvasta tunnistamisesta tietoverkoissa kasvavat ja organisaatiot investoivat yhä enemmän suojautuakseen laittomilta hyökkäyksiltä.

Työvoimapula

Tietoyhteiskuntakehityksen edetessä perinteiset elinkeinoalat työllistäjinä kaventuvat. Toimintoja automatisoidaan ja ihmistyövoimaa vaativia teollisuudenaloja siirretään halvan työvoiman ja yritysystävällisemmän verotuksen maihin.

Toiminnan läpinäkyvyys

Tämä korostuu julkisella sektorilla, konserniajattelu valtionhallinnossa vahvistuu (ValtIT) ja kustannustehokkuutta haetaan kaikin keinoin. Kansalaisten reklamaatioherkkyys kasvaa, samoin julkiseen valtaan kohdistuvat vaatimukset sähköisten palvelujen järjestämisestä.

Kansainvälistyminen

Tämä koskee myös rekisteriyhteisöä (EBR ja EULIS sekä INSPIRE poikkihallinnollisen infrastruktuurin ja yhteentoimivuuden laaja-alaisena edelläkävijähankkeena).

4.3 Kriittisen menestystekijät

Perusrekisterien kriittisiä menestystekijöitä ovat ainakin:

Kyky fokuoittaa ydintoimintoihin

Osa tietopalvelusta siirretään asiakkaiden tai kaupallisten toimijoiden vastuulle sekä on automatisoitava entisestään rekisterien ylläpitoketjua. Voimavarat on keskitettävä tiedon luotettavuuden ja ajantasaisuuden parantamiseen, tietojärjestelmien palvelukyvyn ja tietoturvallisuuden ylläpitoon, käyttöoikeuksien valvonnan automatisointiin jne.

Yhteistyökyky

Rekisteristä poimittavien monipuolisten tietoyhdistelmien kysyntä kasvaa. Asiakkaan on saatava tiedot yhdellä kertaa ja yksinkertaisella käyttö- ja valvontamenettelyllä. Rekisterinpitäjien yhteistyökyky on avaintekijä samoin kuin kyky integroituihin hakemistoratkaisuihin. Myös julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuuden (PPP) edellytykset on huomioitava.

Kyky ennakoita ympäristön muutoksia

Rekisterit ja niistä tuotetut palvelut ovat integroituneet niin syväälle suomalaiseen yhteiskuntaan, että ennakoimalla ympäristön muutoksia ja tarjoamalla ajoissa niiden edellyttämiä uusia palveluja vahvistetaan yhteiskunnan perusrakenteita.

Tehokas resurssien käyttö

Tietopalvelujen kustannustehokkaalla tuottamisella turvataan omat toimintaedellytykset.

4.4 Toimintalinjat vuoteen 2010

Perusrekisterin pitäjien painopisteinä vuoteen 2010 mennessä ovat asiakkaat, laatu ja yhteistoiminta.

Asiakkaat

On tehtävä selvempi vastuunjako rekisterinpidon ja tiedon käytön välille. Tietojen käyttöä automatisoidaan entisestään siten, että rekisterinpitäjät tarjoavat yksikäsitteiset rajapinnat järjestelmiinsä, ylläpitävät palveluarkkitehtuurin edellyttämiä tieto-, metatieto- ja palveluhakemistoja sekä tuottavat viranomaistoiminnan edellyttämät perus- ja yhteispalvelut.

Rekisteritietojen käyttäjä- tai tehtäväkohtaisten kopioiden määrää vähennetään ja tiedon käyttö keskitetään kansallisten tietovarastojen varaan. Tiedon hinnoittelu selkiytetään.

Laatu

Rekisteriviranomaiset keskittyvät kehittämään tietojen eheyttä ja laatua, huolehtimaan käyttöoikeuksien valvonnasta ja käytön seurannasta sekä kehittämään omien rekisteriensä käytettävyyttä. Laatua parannetaan jatkuvalla työllä ja varautumalla tarvittaessa myös valittujen tietoaaineistojen laadun perusparannuksiin. Tietosisällön laadun valvonnassa pyritään yhdenmukaisiin auditointeihin ja evaluointeihin. Toiminnan sertifiointia laajennetaan ja tiedon laadun hallintamenetelmiä kehitetään entisestään.

Yhteistoiminta

Rekisteritietojen ylläpitoa automatisoidaan edelleen niin, että tieto rekisteröidään kattavammin syntysijoiltaan suoraan kansallisiin tietovarastoihin.

4.5 Yhteiskunnan vaikuttavuus

Perusrekisterit osana yhteiskunnan perusrakenteita muodostavat kansallisen tietopääoman, joka vaatii pääomahuoltoa ja tietojen tehokasta käyttöön saattamista käyttäjien tarpeisiin vastaavissa palveluprosesseissa. Edellä kuvatuilla toimintalinjoilla vahvistetaan perusrakenteita ja toimintaa sopeutetaan yhteiskunnan muutosprosesseihin, sähköisen asioinnin lisääntymiseen.

5 SÄHKÖISEN ASIOINNIN TULEVAISUUSKUVAN PIIRTEITÄ

5.1 Sähköisen hallinnon kehityslinjoja

Yhden luukun periaate on edistänyt sähköisiä palveluja ja kehittänyt hallintoa virtaviivaistamalla palveluprosesseja, vaikka se on usein tapahtunut top down-periaatteella hallinnon näkökulmasta palveluja organisoiden. Tämä kehitys on myös vahvistanut integroitumista yli hallinnon organisaatorajojen ja luonut edellytyksiä hallinnon sisäisen tietohallinnon parantamiseen. Hyviä esimerkkejä hallinnon kustannussäästöistä on raportoitu eri maista.

Puhuttaessa sähköisestä hallinnosta on joissakin maissa laatumittareina otettu käyttöön esim. periaate, että asiakkaan, kansalaisen tai yrityksen tarvitsee ilmoittaa sama asia vain kertaalleen hallintoa edustaville. Tämä palvelunäkökulma edustaa asiakkaille syntyviä kustannussäästöjä ja julkisten palvelujen kestävästä kehitystä käyttäjän kannalta.

Yhden luukun periaatteesta ollaankin siirtymässä hallinnon sähköisissä palveluissa seuraavalle kehitysasteelle, jossa lähtökohtana on palvelujen kehittäminen bottom up-periaatteella käyttäjien todellisten arkipäivän ongelmien ja tilanteiden ratkaisemisessa. Yksinkertaisena esimerkkinä lompakon kadottaminen kaikkine asiapapereineen, josta seuraa helposti viikkojen asiointi eri viranomaisissa. Vastaavasti yritykset voisivat saada tukea verkottumistarpeisiinsa ja muihin elinkaarensa kuuluviin tilanteisiin hallinnossa yrityksistä ja yhteiskunnasta olevan muhkean tietomäärän avulla.

Taloudellisessa mielessä esitettyjen kehityskulkujen voidaan nähdä edustavan taloudellisten arvojen jakamista julkisten palvelujen avulla sekä hallinnon omaavan informaation että

käyttäjien tarpeita vastaavien palvelujen kautta. Tämä ilmiö voidaan pukea toiseen muotoon: Tietoa ja tietämystä voidaan aktivoida tuottamaan talouden toimeliaisuutta ja tuottavuushyötyjä, innovaatiota ja muita hyötyjä käyttäjille. Eri vaiheissaan kehitys tuottaa myös edellytyksiä verotusasteen laskemiseen sekä säästöjen että innovaatioiden ja talouden toimeliaisuuden lisääntymisen kautta, mistä on näyttöjä eri maista.

Kehityskuva asettaa haasteita myös hallinnolle. Organisaatioiden on kyettävä muuttamaan käyttäytymismallejaan. Tämä haaste nousi vastikään voimakkaasti esille EU:n 4. eGovernment-konferenssissa Lissabonissa. Digitalisaatio edellyttää hallinnon sähköisten informaation sisältöjen yksinkertaistamista ja niiden hallinnan parantamista. Sitä kautta syntyvät aidosti edellytykset poikkihallinnollisiin palveluihin, jotka voivat olla täsmäpalveluja käyttäjien tarpeisiin. On myös syytä olla tietoinen siitä digitalisaation yleisestä vaikutuksesta, että sen myötä käyttäjien, kuluttajien ja asiakkaiden vaikutusvalta kasvaa.

Palveluyhteiskunnassa informaatiosektorin tuleva ekosysteemi koostuu sähköisistä palveluista, jossa tiedon vaihto on monensuuntaista. Tätä kautta yhteiskunnassa myös tiedon keruuseen ja sen ylläpitoon uhrattuja voimavaroja voidaan säästää ja suunnata muihin tarpeisiin, kun sähköisten palvelujen käyttäjät osallistuvat osaltaan tietojen ylläpitoon ja ajantasaistamiseen.

5.2 Sähköisen hallinnon tunnuspiirteitä

Avainasemassa sähköisen hallinnon kehittämiseksi on sen palvelujen käyttöasteen kasvu laajalla rintamalla. Tätä voidaan edistää käyttäjävetoisuutta lisäämällä, eri käyttäjäryhmille kohdennetuilla tukipalveluilla, vetovoimaa parantavilla hakualgoritmeilla ja toisaalta poistamalla informaatiokapeikkoja (pullonkauloja) hallinnon sisällä. Hallinnon organisaatioiden välisen tiedonvaihdon tulee olla mahdollisimman esteetöntä ja joustavan infrastruktuurin piirissä.

Singaporessa, joka on kansainvälisesti rankattu edelläkävijäksi eGovernment kehityksessä, on laskettu olevan 1800 eri sähköistä palvelua. Siellä kehityksen on katsottu edistävän elinkeinoelämää ja taloudellista kasvua. Terminologiassa eGovernment'in sijaan tavoitteena on iGovernment, joka integroi hallintoa ja ihmisiä sekä toisaalta liike-elämää ja yhteiskuntaa.

Kansainvälisesti eGovernment-teemassa puhutaan yleensä hallinnon modernisoinnista, joskin lähtötasot vaihtelevat. Kun tähän lisätään, että esimerkiksi IBM:n yritysconsultoinnissa on jo tapahtuneen kehityksen kokemusten perusteella havaittu viiden aallon kehityskaari, niin eGovernment-kehitys näyttää noudattavan samanlaista kehitysmallia, jossa nyt ollaan 2.-3. aallossa, mikä antaa modernisaatio-väittämälle katetta.

EU:ssa (DG Informatics) nähdään hallinnon sisäisen yhteentoimivuuden kehittämisessä kolme komponenttia:

- organisaatioiden välinen yhteentoimivuus, joka korostaa hallinnon prosessien yhteentoimivuuden edellytyksiä mm. standardoinnin keinoin
- semanttinen yhteentoimivuus, joka korostaa terminologista yhteensopivuutta yhteisten sanastojen standardoinnin ja tietovastavuuksien määrittelyä hakemistojen, taksonomioiden ja tarvittaessa ontologioiden avulla mahdollistaen myös monikielisyys. Eurooppalaista sanastoperustaa luodaan esim. INSPIRE-direktiivin implementoinnissa sen laajahkole ilmiöalueelle.

- tekninen yhteensopivuus, joka edellyttää yhtenäistä teknistä arkkitehtuuria.

Palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä korostetaan käyttäjävetoisuutta sekä jatkuvaa monitorointia ja siihen perustuvaa edelleen kehittämistä.

Yhteisiä avainasioita ja komponentteja ovat myös käyttäjätunnistus ja pääsynhallinta, lisensoinnin yksinkertaistaminen sekä perusrekisterit.

6 VALINTOJEN VAIKUTUKSET

Esitetty kokonaisuus ilmentää hyvin julkishallinnon toistaiseksi evoluutiovaiheessa olevaa ominaisuutta informaatioklusterina, joka voi mahdollistaa taloudellisen aktiviteetin kasvua, mutta samalla ehkäistä syrjäytymistä ja hallinnon etäännyttämistä kansalaisista. Viime mainittu oirehtii nyky-yhteiskunnissa esimerkiksi alhaisina äänestysprosentteina ja uhkana voi edelleen olla yhteiskuntarakenteiden rapautuminen - seurauksena kehityksestä olisi myös kasvava vaikeus yleisen verotuksen argumentointiin. EU:n tasolla eGovernment –kehitys nähdään oleellisena demokratiavajeen ehkäisyssä. Lissabonissa EU:n 4. eGovernment-konferenssissa tähdennettiin monista näkökulmista ja kansallisista lähtökohdista, että julkisten organisaatioiden kohdalla sähköisen hallinnon kehittäminen ja organisaatioiden muuttumiskyky sen vaatimuksiin ei ole vain mahdollisuus, vaan pitkällä tähtäimellä myös välttämättömyys tai elinehto.