



26.1.2018

Kansallinen palveluarkkitehtuuriohjelma

Palvelunäkymien toteuttamishankkeen loppuraportti

Versio 1.0

Hankeomistaja Marjukka Ala-Harja, valtiovarainministeriö



Valtiovarainministeriö		2 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

Sisällys

Sisällys	2
1. Hankkeen kuvaus	3
2. Organisoituminen ja työtavat	7
3. Keskeiset tavoitteet, tavoitteiden toteutuminen ja muutokset.....	9
4. Hankkeen toteutuneet kustannukset.....	11
5. Hankkeessa valmistuneet palvelut	11
6. Riskienhallinta	13
7. Siirtyminen hankevaiheesta jatkuvan palvelun tuottamisen vaiheeseen....	13
8. Hankkeen vaikuttavuudesta	14
9. Hankeomistajan arvio hankkeen onnistumisesta	16
10. Suositukset ja kehitysehdotukset	16
11. Hankkeeseen liittyvä dokumentointi	17

Valtiovarainministeriö		3 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

1. Hankkeen kuvaus

Palvelunäkymien toteuttamishanke asetettiin 24.9.2014 osaksi valtiovarainministeriön 18.6.2014 asettamaa Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelmaa. Hankkeen toimikausi oli 24.8.2014–31.12.2017.

Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli tuottaa julkishallinnon asiakkaiden – kansalaisten, yritysten ja mahdollisesti myös viranomaisten – tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät, jotka kokoavat palvelut helppokäyttöiseksi kokonaisuudeksi ja tarjoavat tunnistautuneelle käyttäjälle häntä tai hänen edustamaansa organisaatiota koskevat julkisen hallinnon palvelut ja tietoaaineistot (mm. rekisteritiedot) omien asiointi- ja tietotarpeiden mukaan.

Tuotevision mukaan Palvelunäkymien (Suomi.fi-verkkopalvelun) käyttäjä

- voi hakea julkisen hallinnon palveluja ja niiden tietoja helposti
- näkee kootusti omia tai edustamansa organisaation tietoja julkisen hallinnon rekistereistä
- voi käyttää sähköisen asiointin palveluja kertakirjautumisella
- saa herätteitä ja suosituksia palveluista, velvoitteista ja mahdollisuuksista
- voi viestiä viranomaisten kanssa
- voi koota palvelunäkymäänsä myös tarjolla olevia yksityisiä palveluita.

Palvelunäkymän käytön tulee olla helppoa ja intuitiivista, esteetöntä, design-for-all-periaatteiden mukaista ja päätelaiteriippumatonta sekä turvallista. Myös mobiilikäytön tulee olla sujuvaa. Kehittämistä tehtiin ketterin menetelmin yhdessä palvelun loppukäyttäjien kanssa. Työhön käytettiin pääsääntöisesti avoimen lähdekoodin tuotteita.

Palvelunäkymien rakentamisen tavoitteena oli yksinkertaistaa ja helpottaa asiakkaiden asiointia viranomaisten kanssa (palvelujen koonti, kertakirjautuminen ja herätteet) ja lisätä julkisen hallinnon sähköisten palvelujen laatua, löydettävyyttä, läpinäkyvyyttä ja käyttöä.

Lisäksi hankkeessa haluttiin parantaa tietojen yhteiskäyttöä ja tietojärjestelmien yhteentoimivuutta. Esimerkiksi Palvelutietovarannon ansiosta palvelutarjoajien ei enää tarvitse kuvata palvelujaan useaan eri paikkaan, ja kehitetyt työkalut, kuten Suomi.fi-käyttöliittymäkerros, voidaan ottaa julkishallinnossa laajempaan käyttöön. Tavoitteena oli myös luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia yksityiselle sektorille.

Kansalaisen palvelunäkymän ensimmäisen version oli määrä valmistua hankkeen ensimmäisessä vaiheessa vuoden 2015 loppuun mennessä. Tämän jälkeen Kansalaisen palvelunäkymää oli tarkoitus kehittää edelleen niin, että se lopulta korvaa kokonaan aiemman kansalaisille tarkoitetun Suomi.fi-portaalin.

Hankkeen edetessä oli tarkoitus rakentaa yrittäjän palvelunäkymä Yritys-Suomi- ja Oma Yritys-Suomi -palveluiden pohjalta. Lisäksi tuli suunnitella ja koota virkamiehen palvelunäkymä. Tavoitteena oli lopulta luoda yksi yhteinen hallinnon asiakkaan palvelunäkymä, joka jakautuu roolivalinnan jälkeen kansalaisen, yrityksen ja mahdollisesti viranomaisen näkymiin.

Lisäksi tarkoituksena oli liittää uusi kansallinen kansalaisille ja yrityksille kehitettävä viestintäpalvelu Suomi.fi-viestit (aiemmin asiointitili) ja tekeillä ollut julkisen hallinnon palvelutiedot kokoava Palvelutietovaranto (Suomi.fi-palvelutietovaranto eli PTV) osaksi Palvelunäkymiä ja Kansallisen palveluarkkitehtuurin kokonaisuutta. Hankkeen aikana kumpikin palvelu liitettiin tiukemmin osaksi hankekokonaisuutta.

Valtiovarainministeriö		4 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

Hankkeen tehtävät vuosien 2014–2017 aikana olivat seuraavat (alkuperäiseen hankesuunnitelmaan hankekauden aikana tulleet uudet tehtävät on merkitty kursivilla):

1. Hankinnat ja yhteisen tuotevision (kansalainen, yritys, viranomainen) tarkentaminen:
 - Tarvittavat kilpailutukset
 - Prototyypin tuottaminen ja yhteiskehittämisen suunnittelu
 - Tuotevision määrittely ja hyväksyminen
 - Teknologia- ja toiminta-arkkitehtuurien määrittely
 - Tietoarkkitehtuurin määrittely
2. Kansallisen Palvelutietovarannon kehittäminen: tietomallin, toiminnallisuuksien sekä sanastojen ja ontologioiden määrittely ja toteutus. Lisäksi tarvittavat integraatiot olemassa oleviin palveluihin:
 1. *sote-palveluhakemisto ja tarvittavat koodistopalvelut* (Integrointi sote-palveluhakemistoon keskeytettiin maaliskuussa 2017, kun STM linjasi, että sote-palvelutiedot viedään suoraan Palvelutietovarantoon.)
 2. *yhteispalvelupisteiden ASTI-tietojärjestelmän integrointi Palvelutietovarantoon*
 3. integrointi kansalliskirjaston Finto.fi-ontologiapalveluun ja muihin tarvittaviin koodistopalveluihin
 4. *Suomi.fi-kartat integrointi palvelutiedon tuomiseksi karttapalveluun*
 5. *Helsingin kaupungin tuottaman esteettömyyssovelluksen integrointi ja käyttöönotto osaksi Palvelutietovarantoa*
 6. avoimet rajapinnat (OUT ja IN) tiedon hyödyntämiseen ja palvelutietojen tuottamiseen olemassa olevista järjestelmistä (mm. Helsinki, Turku, lukuisat yksityisten toimijoiden palvelut)
3. Kansallisen Palvelutietovarannon käyttöönotto (koko julkinen sektori)
4. Kansalaisen palvelunäkymän (beta.suomi.fi) suunnittelu ja toteutus yhdessä Suomi.fi-toimituksen kanssa
5. *Kansalaisen viestinvälityspalvelun (aiemmin asiointitili) suunnittelu ja toteutus yhdessä Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin kanssa (vuoden 2016 ajan)*
6. *Kansalaisen viestinvälityspalvelun jatkokehittäminen vuonna 2017*
7. *Yrityksen viestinvälityspalvelun kehittäminen* (minimitoteutus) vuonna 2017 (Tämä ei toteutunut aikataulussa, sillä viestinvälityspalvelun tuotannon aloitus siirtyi alkuperäisestä tavoitteesta vuoden 2017 loppuun. Yrityksen viestinvälityspalvelu kehitetään jatkokehityshankkeessa (SUOJA) vuonna 2018.)
8. *Omat viestit - mobiilisovellusten kehittäminen* IOS- ja Android-alustoille vuonna 2017 (viestinvälityspalvelun kautta saatavien viestien, asiakirjojen ja tiedoksi-antojen vastaanotto ja viestintä viranomaisen kanssa). Tämä lisättiin hankkeen tavoitteisiin alkuvuodesta 2017.
9. *Hallinnon karttapalvelun kehittäminen* Kartat-palveluksi yhdessä Maanmittauslaitoksen kanssa. *Lisäksi erillinen projekti kansallisen selkokartta-aineiston tuottamiseksi tukemaan Kartat-palvelun saavutettavuutta ja yleisemminkin saavutettavuutta kaikissa aineistoja käyttävissä palveluissa.*

Valtiovarainministeriö		5 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

10. Yrityksen palvelunäkymän (beta.yrityssuomi.fi) suunnittelu yhdessä Yrityssuomi.fi-toimituksen kanssa

- Yhteinen tietomalli (sisältötyypit) ja sisältökonsepti
- Palvelutietovarannon roolin määrittely
- Yhteinen konsepti tunnistetun kansalaisen ja toisaalta tunnistetun yrityksen edustajan koontinäkyville
- Yhteinen käyttöliittymä ja ulkoasu

11. Viranomaisen palvelunäkymän suunnittelu:

- Sisältö ja palvelut
- Käyttöliittymä ja ulkoasu

12. Yrityksen palvelunäkymän (tunnistettu yritys, oma.yrityssuomi.fi) suunnittelu ja toteutus:

- Yhteiset elementit:
 - Viestit
 - Tapahtumaviestit
- Yhdenmukainen käyttäjäkokemus käyttäjän liikkeessa palvelujen välillä
- Yhteinen konsepti tunnistetulle käyttäjälle

13. Viranomaisen palvelunäkymän toteutus (*ei-tunnistettu käyttäjä*)

14. Palvelutuotannon, ylläpidon ja jatkokehityksen suunnittelu ja resursointi

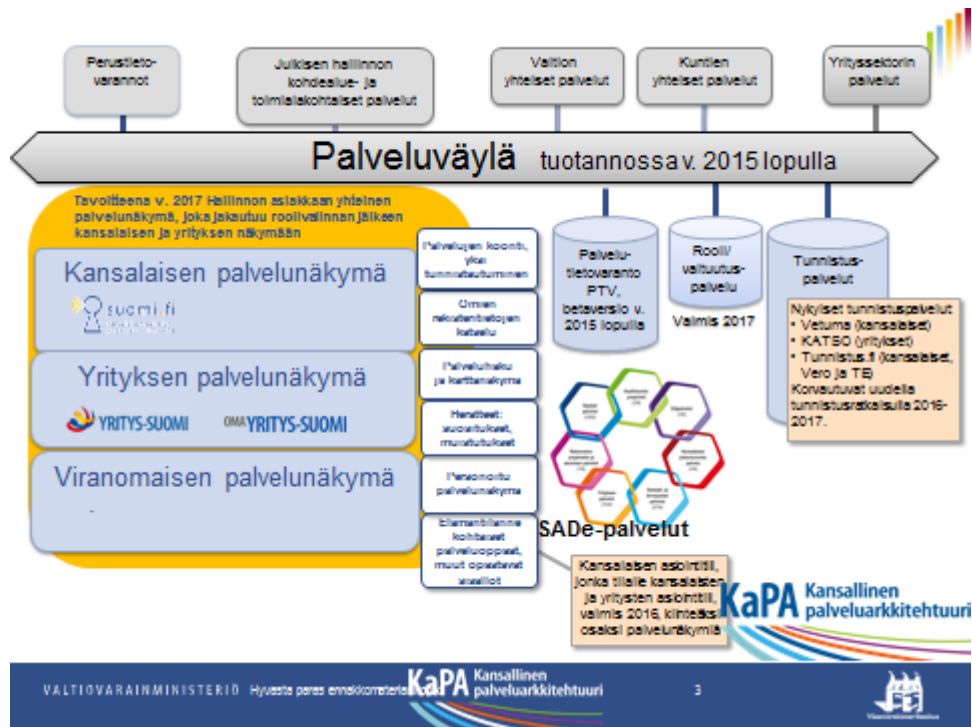
15. Palvelunäkymien käyttäjätuen suunnittelu, resursointi ja toteutus yhdessä Kansalaisneuvonta-palvelun (Valtiokonttori) ja yrityksen näkymän osalta Yrityssuomi-puhelinpalvelun kanssa

16. Kansalaisen palvelunäkymän (Suomi.fi) palvelutuotannon käynnistäminen

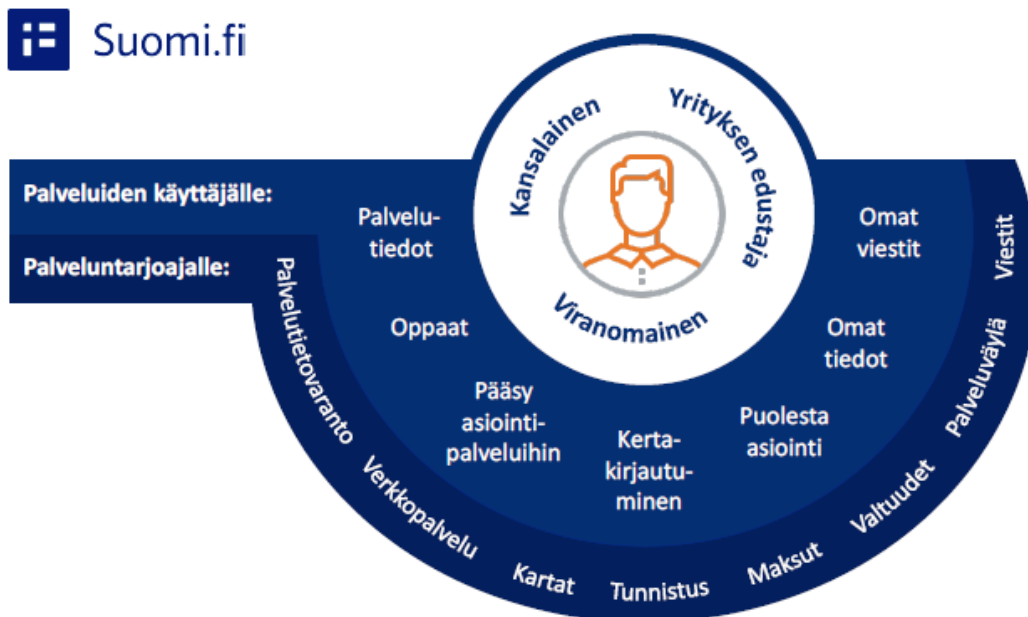
17. Viranomaisen palvelunäkymän palvelutuotannon käynnistäminen

18. Yrityksen palvelunäkymän (Yrityssuomi.fi) palvelutuotannon käynnistäminen.

Kuva hankkeen kokonaisuudesta hankekauden alkupuolella v. 2015.



Kuva Suomi.fi-verkkopalvelun roolista Suomi.fi-palvelujen kokonaisuudessa v. 2017



Valtiovarainministeriö		7 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

2. Organisoituminen ja työtavat

Hankkeen omistaja	kehittämispäällikkö Marjukka Ala-Harja, valtiovarainministeriö (VM) hankepäällikkö Jani Ruuskanen, Väestörekisterikeskus (VRK)
Hankkeen sihteeri	suunnittelija Marja Lampola, VM hankepäällikkö Jani Ruuskanen, VRK
Hankkeen ohjausryhmän kokoonpano	Ohjausryhmän toimikausi 24.9.2015–31.12.2017 kehittämispäällikkö Marjukka Ala-Harja, VM, puheenjohtaja hankepäällikkö Jani Ruuskanen, VRK, pääsihteeri assistentti Sanni Hasu, VM, hallinnollinen sihteeri 5/2015 asti suunnittelija Marja Lampola, VM, hallinnollinen sihteeri 5/2015 lähtien Jäsenet: neuvotteleva virkamies Jaana Lappi, työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), 12/2016 asti ylitarkastaja Maria Miro, TEM, 1/2017 lähtien kehityspäällikkö Pirkko Romakkaniemi, aluksi Valtiokonttorin edustaja, 1/2017 lähtien VRK:n edustaja järjestelmäpäällikkö Seppo Toivonen, Kansaneläkelaitos kehityspäällikkö Tanja Rantanen, Suomen Kuntaliitto, 12/2016 asti palvelukehityspäällikkö Heli Hänninen, Mikkelin kaupunki / Suomen Kuntaliitto, 1/2017 lähtien neuvotteleva virkamies Arja Terho, VM kehittämisohtaja Marko Puttonen, VM johtaja Janne Viskari, yksikön päällikkö, VRK, varaedustajana kehityspäällikkö Joonas Kankaanrinne johtaja Heikki Heikkilä, KEHA yksikön päällikkö Timo Karppanen, Valtori johtava asiantuntija Hannu Korkeala, Valtiokonttorin edustaja, 1/2017 VRK:n edustaja jaostopäällikkö Minna Kuitunen, Valtiokonttori, 1/2017 lähtien erityisasiantuntija Marjut Siintola, VM, 1/2017 lähtien
Hankkeen toteutuksen avainresurssit ja vastuualue	hankkeen omistajien lisäksi kansalaisen palvelunäkymän tuoteomistaja Taina Hagelberg, VRK Suomi.fi-verkkotoimitus (erityisesti Mari Kervinen, Marko Latvanen, Elina Huhta, Margit Suurhasko) Yrityssuomi.fi-verkkotoimitus (erityisesti Eeva Ketola) Palvelutietovarannon käyttöönoton projektipäällikkö Annette Hottari, VRK ja PTV-käyttöönototiimi Rekisteritietojen liittäminen projektipäällikkö Timo Merikallio, VRK Palvelutietovarannon sovelluskehittämisen tuoteomistaja Henri Seulanto (Nina Wiiala 2015–2016) yrityksen palvelunäkymän tuoteomistaja Jarmo Kovero, KEHA-keskus viranomaisen palvelunäkymän tuoteomistaja Auli Sarvikivi, 1/2016 alkaen Tuula Maaranen Suomi.fi-viestit-palvelun tuoteomistaja Lasse Pynnönen, Valtori ja 1/2017 lähtien VRK + Tuula Maaranen (viestien käyttöliittymät)

Valtiovarainministeriö		8 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

	<p>ja Teemu Paajanen (mobiilisovellus) Karttapalvelu: Maanmittauslaitos, asiantuntijat Teija Tarvainen, Jani Kylmämaa ja Teemu Sipilä</p>
Sidosryhmän tai yhteistyöryhmän kokoonpano ja vastuualue	<p>Palvelunäkymien ohjauksen VM-TEM-yhteistyöryhmä, toimikausi 13.06.2016–31.12.2017.</p> <p>Ryhmän tehtävänä oli linjata erityisesti yrityksen palvelunäkymän rakenteeseen, sisältöön ja käytettävyyteen liittyviä kysymyksiä ja valmistella yrityksen palvelunäkymän kehittämiseen liittyvät kysymykset ohjausryhmän päätettäväksi.</p> <p>Marjukka Ala-Harja, kehittämispäällikkö, VM, puheenjohtaja Mikko Härkönen, neuvotteleva virkamies, TEM, varapuheenjohtaja 12/2016 asti Benita Troberg, IT-erityisasiantuntija, KEHA-keskus, sihteeri Maria Miró, ylitarkastaja, TEM, sihteeri 1/2017 lähtien Sirpa Alitalo, teollisuusneuvos, TEM Heikki Heikkilä, johtaja, KEHA-keskus Jarmo Kovero, ryhmäpäällikkö, KEHA-keskus Jani Ruuskanen, hankepäällikkö, VRK Pirkko Romakkaniemi, kehityspäällikkö, VRK</p>
	<p>Palvelutietovarannon toteuttamisen koordinaatioryhmä, toimikausi 20.05.2015–31.12.2016</p> <p>Ryhmän tehtävänä oli seurata, ohjata ja koordinoida PTV:n toteuttamiseen ja käyttöönottoon liittyviä hankkeita: Helsingin kaupungin johtamaa Helsingin palvelu- ja toimipisterekisteriin pohjautuvaa PTV:n toteutusprojektia (1/2015–12/2015), jossa rakennetaan PTV-sovellus; sekä Väestörekisterikeskuksessa toteutettuja kansallisen Palvelutietovarannon käyttöönottoprojektia ja Palvelutietovarannon tuotantovaiheen organisointiprojektia.</p> <p>Marjukka Ala-Harja, kehittämispäällikkö, VM, puheenjohtaja Elsa Nyman, projektipäällikkö, Valtori, koordinaatioryhmän projektipäällikkö, varapuheenjohtaja</p> <p>Jäsenet</p> <p>Jani Ruuskanen, Palvelunäkymien toteutushankkeen ja siihen sisältyvän Palvelutietovarannon toteuttamisen hankepäällikkö, VRK Annette Hotari, Palvelutietovarannon käyttöönottoprojektin projektipäällikkö, VRK Mirjam Heikkinen, Helsingin johtaman Palvelutietovarannon toteutushankkeen projektipäällikkö, Helsingin kaupunki Kari Miskala, ICT-kehityspäällikkö, Helsingin kaupunki Ari Andersin, kokonaisarkkitehti, Helsingin kaupunki Milla Puumanen, projektipäällikkö, Affecto, sijaisena Mika Rehn, tekninen asiantuntija, Affecto Elina Huhta, Valtiokonttori, Palvelutietovarannon tietomallin kehittämisen koordinaattori, verkkotoimittaja Marko Latvanen, Valtiokonttori, verkkotoimittaja, asiantuntijas sihteeri Marja Lampola, suunnittelija, VM, hallinnollinen sihteeri</p>

Valtiovarainministeriö		9 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

	<p>Tuotetukiryhmä</p> <p>Ryhmän tehtävänä oli osallistua erityisesti Palvelunäkymien vaatimusten määrittelyyn (käyttäjätarinat), tulosten testaamiseen, katselmointiin ja palautteen käsittelyyn.</p> <p>Jani Ruuskanen, hankepääällikkö, VRK, puheenjohtaja Joonas Kankaanrinne, kehityspäällikkö, VRK Taina Hagelberg, järjestelmäasiantuntija, Valtori Lasse Pynnönen, asiantuntija, Valtori Elina Huhta, verkkotoimittaja, Valtiokonttori Mari Kervinen, verkkotoimittaja, Valtiokonttori Jarmo Kovero, Yritys-Suomi-ryhmän vetäjä, Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö AHTI (varahenkilö Eeva Koivisto, verkkotoimittaja, AHTI). Marko Latvanen, verkkotoimittaja, Valtiokonttori Ida-Maria Mattila, verkkotoimittaja</p>
--	--

Hanketta ohjasi Palvelunäkymien toteuttamisen ohjausryhmä, joka kokoontui noin kerran kuukaudessa lukuun ottamatta kesäloma-aikaa. Palvelunäkymien ohjauksen VM-TEM-yhteistyöryhmä, joka keskittyi erityisesti yrityksen palvelunäkymää koskeviin linjauskysymyksiin, kokoontui niin ikään noin kerran kuussa lukuun ottamatta loma-aikoja. Tuotetukiryhmä kokoontui kaksi kertaa kuussa.

Kahdessa ensin mainitussa ryhmässä päätettiin ajankohtaisista linjausesityksistä. Ne saivat myös tiedokseen hankkeen tilannekatsauksen, joka sisälsi muun muassa eri palvelujen kehittämistilanteen, tavoitteiden toteutumisen (myös liikennevaloin) sekä budjettitilanteen. Osan linjausta vaativista päätöksistä ohjausryhmän puheenjohtaja vei edelleen ohjelmaryhmän päätettäväksi.

Lisäksi kaikkien hankkeiden tilannetta käytiin viikoittain läpi VM:n ja VRK:n välisissä palaverissa, joissa käsiteltiin akuutteja linjauskysymyksiä tai ratkottiin esiin tulleita ongelmia.

Ketterän kehittämisen malli edellytti, että hankkeen ohjausryhmä keskittyi vain strategisten asioiden linjaamiseen.

Hankkeen tuotosten käyttöönottoihin liittyvät rahoituskysymykset ja avustusten koordinointi, hakemusten käsittely ja maksut on hoidettu keskitetysti ohjelmatoimistossa. Hankepääällikkö raportoi kuukausittain hankkeen edistymisestä myös VM:n hankesalkun kautta.

3. Keskeiset tavoitteet, tavoitteiden toteutuminen ja muutokset

Hankkeen tavoitteena oli toteuttaa julkishallinnon asiakkaiden – kansalaisten, yritysten ja mahdollisesti myös viranomaisten – tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät, jotka kokoavat palvelut helppokäyttöiseksi kokonaisuudeksi ja tarjoavat tunnistautuneelle käyttäjälle häntä tai hänen edustamaansa organisaatiota koskevat julkisen hallinnon palvelut ja tietosisällöt (mm. rekisteritiedot) hänen omien tarpeidensa mukaan.

Hankkeen aikana tavoitteita sekä toteutettavia tuotoksia ja niiden laajuutta lisättiin. Tavoitteet toteutuivat pääosin aikataulussa. Joitakin muutoksia tehtiin hankekauden aikana, suurimpana Suomi.fi-viestit-palvelun tuotannon aloittamisen siirtäminen alku-

Valtiovarainministeriö		10 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

vuodesta 2017 saman vuoden loppuun sekä yritysten Viestit-palvelun toteuttamisen siirtäminen vuodelle 2018. Lisäksi Suomi.fi-palvelutietovarannon rakentaminen vei odotettua kauemmin ja edistyi ripeästi vasta, kun sovelluksen tekeminen siirrettiin vuoden 2016 alussa Helsingin kaupungin rakentamalta pohjalta VRK:n hallintaan. Jatkossa Palvelutietovarannon palvelutietojen kattavuutta ja erityisesti laatua on tarkoitus parantaa. Käyttäjille tullaan tarjoamaan yhä useampien rekisterien tietoja. Myös verkkopalvelun käyttäjämäärää on tarkoitus kasvattaa.

Hankkeessa saatiin vuosina 2015–2017 aikaan seuraavat tuotokset:

- Suomi.fi-**verkkopalvelu** kieliversioineen. Palvelu korvasi aiemmat Suomi.fi- ja Suomi.fi/työhuone -palvelut ja korvaa Yritys-Suomi-palvelun vuoden 2018 alusta.
- Suomi.fi-**palvelutietovaranto** (PTV-sovellus, käyttöliittymät ja rajapinnat), johon kytkettiin Helsingin kaupungin tuottama **esteettömyyssovellus**. Lisäksi kokeiltiin tietojen tuomista PTV-sovellukseen rajan yli Viron kansallisesta palvelutietovarannosta sekä tarjottiin Suomi.fi-palvelutietovaranto Viron käyttöön.
- Julkisten palvelujen luokitus (Fintoon) ja PTV:hen liittyvä palvelujen sanasto- ja ontologiatyö
- Suomi.fi-**kartat**-palvelu ja sen jatkokehitys (MML:n kanssa, muun muassa responsiiviset kartat, reititys palvelupisteisiin, SSO-tuki) sekä selkokartat (uusi kansallinen saavutettava kartta-aineisto) ja Palvelutietovarannon tietojen integrointi karttoihin
- Merkittävä määrä uusia tietosisältöjä (aiemmin ”**oppaat**”)
- **Rekisteritietojen** tuominen Suomi.fi-verkkopalveluun tunnistautuneelle käyttäjälle Suomi.fi-palveluväylän kautta
- Suomi.fi-**sisällönhallinta**-sovellus opastavien sisältöjen hallintaan ja julkaisuun, kehitystyö jatkuu vuonna 2018.
- Suomi.fi-**viestit**-palvelun ja Suomi.fi-valtuuksien käyttöliittymät osaksi Suomi.fi-verkkopalvelua.
- Viestit-palvelun kehitystyö ja valtaosa tuotantoversioon liittyvistä töistä siirtyi Valtorilta hankkeeseen vuoden 2017 alussa. Suomi.fi-viestit-palvelu tuotannossa 15.12.2017.
- Viestit-palvelun **mobiilisovellusten** toteuttaminen, sovellukset valmistuvat 2018 alussa.
- Suomi.fi-viestit-palveluun liittyvän **tulostuksen** (julkishallinnon asiakkaiden saama paperiposti) hankinta loppuvuonna 2017.

Valtiovarainministeriö		11 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

4. Hankkeen toteutuneet kustannukset

Hankkeen kustannukset Väestörekisterikeskuksen osalta ovat olleet yhteensä 14 262 429 euroa.

Hanke	2014	2015	2016	2017	Yhteensä
Palveluväylä	166 511	962 548	1 835 911	801 266	3 766 236
Palvelunäkymät	61 259	1 637 725	4 791 190	7 772 255	14 262 429
Tunnistus	43 050	792 488	1 269 498	1 407 341	3 512 377
Valtuudet		924 844	2 034 599	2 055 622	5 015 065
Jatkuvat menot	649 777	1 925 956	2 134 229	2 086 394	6 796 356
Käyttöpalvelumenot				4 057 928	4 057 928
Tunnistustapahtumat			155 367	3 002 904	3 158 271
Hankkeiden yhteiset	2 589	742 514	4 079 383	7 653 953	12 478 439
YHTEENSÄ	923 186	6 986 075	16 300 177	28 837 663	53 047 101

Muut toteutukseen liittyvät keskeiset kokonaisuudet, joille on myönnetty rahoitusta ohjelman aikana:

- Valtori, PTV-koordinointihanke (VM/2564/02.07.01/2014), 37 534 e
- Helsingin kaupunki, PTV-sovelluksen pohjan kehittäminen (VM/363/02.02.03.09/2015), 467 888 e
- Mikkelin kaupunki, PTV:n käyttöönoton ja kuntien lakisääteisten palvelutietojen mallipohjan kehittäminen (VM/2293/02.02.03.09/2015), 108 468,54 e
- Maanmittauslaitos, Suomi.fi-karttapalvelun ja sen taustapalvelujen kehittäminen (hankkeen osa 1 (VM/1093/02.02.03.09/2015), 252 573 e ja osa 2 (VM/1009/02.02.03.09/2016), 290 000 e
- Työ- ja elinkeinoministeriö / KEHA, yrityksen palvelunäkymän kehittäminen (VM/1037/02.02.03.09/2015), 1 788 261,64 e

5. Hankkeessa valmistuneet palvelut

Suomi.fi-verkkopalvelu

Suomi.fi-verkkopalvelun kansalaisen palvelunäkymän osuus saatiin tuotantoon beta-versiona 12/2015. Kansalaisen ja viranomaisen palvelunäkymät menivät tuotantoon 7/2017, ja aiempi Suomi.fi-verkkopalvelu lopetettiin. Yritysten palvelunäkymän osuus menee tuotantoon 9.1.2018. Samalla Yritys-Suomi-verkkopalvelu lopettaa toimintansa.

Uudella Suomi.fi-verkkopalvelulla on ollut yhteensä liki miljoona yksittäistä kävijää puolen vuoden tuotantokäytön 7–12/2017 aikana. Ohjelman lopussa hetkellä verkkopalvelussa on keskimäärin 150 000 yksittäistä kävijää kuukaudessa. Tämä ei kuitenkaan ole vanhaan Suomi.fi-palveluun verrattuna tyydyttävä käyttäjämäärä, minkä vuoksi loppuvuonna 2017 onkin panostettu muun muassa siihen, että hakukoneet löytävät Suomi.fi-palvelun helpommin. Käyttäjien määrä myös kasvaa merkittävästi, kun Suomi.fi-viestit ja Suomi.fi-palveluun liitettävä yrityksen palvelunäkymä mene-

Valtiovarainministeriö		12 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

vät tuotantoon. Samalla Yritys-Suomi-palvelu lakkautetaan (vuodenvaihte 2017–2018).

Verkkopalvelun tunnistauneelle käyttäjälle tarjoamia omien rekisteritietojen kokonaisuuksia oli vuoden 2017 lopussa kymmenen: Trafín ajoneuvo-, vesikulkuneuvo- ja ajokorttitiedot, MML:n kiinteistötiedot, PRH:n yritystiedot, VRK:n henkilötiedot, kansalaisaloitetiedot, kuntalaisaloitetiedot sekä kirjastotiedot Keski-kirjastoilta ja Helmet-kirjastolta. Lisäksi lähellä tuotantoa ovat Valviran ammattipätevyystiedot ja Opetus- ja kulttuuriministeriön Virta-opintotiedot.

Suomi.fi-palvelutietovaranto

Suomi.fi-palvelutietovaranto-sovellus saatiin tuotantoon lokakuussa 2016. Sen jälkeen siitä on julkaistu useita uusia versioita siten, että tammikuussa 2018 julkaistaan versio 1.8. Palvelutietovarannon ylläpitäjiä on julkishallinnon organisaatioissa yli 4 000. Palveluita on yli 31 000.

Käyttöönottojen tilanne vuoden 2017 lopussa:

- Tuotannossa yhteensä 254 organisaatiota, joista kuntia 146 kpl
- PTV:n käyttäjäorganisaatioiksi liittynyt yhteensä 628 organisaatiota, joista kuntia 311 kpl (kaikki kunnat)
- Yli 5 palvelua PTV:hen kuvanneet organisaatiot: Yhteensä 444 organisaatiota, joista kuntia 284 kpl
- 1–5 palvelua PTV:hen kuvanneet organisaatiot: Yhteensä 95 organisaatiota, joista kuntia 21 kpl
- Käyttöönoton suhteen aktivoituneet organisaatiot, jotka eivät vielä ole liittyneet PTV:hen: 7 organisaatiota, joista kuntia 0 kpl
- Käyttöönoton suhteen passiiviset käyttövelvolliset organisaatiot: yhteensä 18 organisaatiota, joista kuntia 0 kpl
- Täysin yksityisiä yrityksiä, jotka ovat aloittaneet PTV:n käytön: 70 kpl, joista 31 on jo julkaissut palvelujaan

Palvelutietovarannon tiedon hyödyntäjistä ei ole tarkkaa tietoa (avoin out-rajapinta), mutta tiedossa on useita kuntia ja ICT-palvelutuottajia, jotka ovat integroituneet siihen (mm. Valu-digital, Mikkeli, Nivala, Tampere, Vaasa ja mobiilisovellus Tassa.fi). Hyödyntäjiä on tulossa myös lisää, ainakin Oulu ja Kuopio. Lisäksi Valtori integroi parhaillaan PTV:tä valtion yhteiseen julkaisujärjestelmälustaan (YJA). Pilotteina ovat Puolustusvoimat ja Maahanmuuttovirasto.

Yhteensä 29 organisaatiota tuottaa Palvelutietovarantoon tietoa automaattisesti in-rajapinnan kautta. Muut organisaatiot ylläpitävät tietojaan manuaalisten käyttöliittymien kautta. Integrointeja on muun muassa Helsingin ja Turun sekä Elisa Codeserverin ja Fonecta Totaalin kaltaisilla isoilla toimijoilla, joiden kautta tulee useita asiakkaita. Lisäksi noin 30 organisaatiota on tilannut ja saanut PTV-rajapinnan oikeudet. Teknisen integraation kautta tietoja tuottavia organisaatioita on siis tulossa koko ajan lisää.

Suomi.fi-kartat

Suomi.fi-kartat ja reititystoiminto saatiin tuotantoon yhdessä verkkopalvelun kanssa heinäkuussa 2017. Yhteensä 135 organisaatiota on ottanut Kartat-palvelun käyttöönsä. Näistä kuntia on 50.

Valtiovarainministeriö		13 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

Suomi.fi-viestit

Suomi.fi-viestit julkaistiin tuotantoon 15.12.2017. Palvelu korvaa Kansalaisen asiointitilin. Vuoden lopussa Viestit-palvelussa oli 6 000 henkilökäyttäjää, ja lähes 200 palveluntuottajaorganisaatiota mahdollisesti asiointin palvelun kautta. Palvelun mobiilisovellukset Androidille ja IOS:lle tuodaan tuotantoon alkuvuonna 2018.

6. Riskienhallinta

Keskeinen hankkeeseen liittyvä riski oli siihen vuonna 2016 mukaan tulleen viestinvälityspalvelun tuotantokäytön viivästyminen. Riski on myös toteutunut siitä huolimatta, että hankkeen ohjausta on tiivistetty ja sille on hankittu lisäresursseja. Kansalaisen viestinvälityspalvelun tuotantokäyttö viivästyi kymmenen kuukautta. Yrityksen viestinvälityspalvelun minimiversio ei valmistunut vuonna 2017, ja sen arvioidaan valmistuvan vuoden 2018 aikana.

Keskitasoiseksi arvioitu riski oli Palvelutietovarannon käyttöönottojen vähäisyys lain edellyttämään takarajaan 1.7.2017 mennessä. Riski on toteutunut vain joiltain osin, koska käyttöönotot ovat edenneet pääasiassa hyvin. Kaikki kunnat ovat jo ottaneet PTV:n käyttöönsä, vaikka niiden palveluita ei vielä olekaan kokonaisuudessaan julkaistu. Valtion organisaatioissa ja joissain kunnissa käyttöönottoja on pyritty lisäämään tarkemmalla seurannalla ja edellyttämällä organisaatioilta ja kunnilta raportointia.

Riskejä on hallittu osana ohjelman riskienhallinnan kokonaisuutta. Hankekohtaiset ja yhteiset riskit on määriteltä, ja niiden kriittisyyttä arvioitu pisteyttämällä ne vaikuttavuuden ja toteutumistodennäköisyyden mukaan. Lisäksi on määriteltä toimenpiteet, joiden avulla riskejä hallitaan. Riskien tilannetta ja tehtyjä toimenpiteitä on käyty kuukausittain läpi ohjausryhmän ja ohjelmaryhmän kokouksissa.

7. Siirtyminen hankevaiheesta jatkuvan palvelun tuottamisen vaiheeseen

Jatkuvan palvelun tuottamisen vaiheeseen siirrytään vuoden 2018 alussa. Samalla Väestörekisterikeskuksessa käynnistyvät SUOJA- (Suomi.fi-palvelujen jatkokehitys vuosina 2018–2019) ja SUOPA-hankkeet (Suomi.fi-palvelut palveluntarjoajille). SUOJA-hankkeessa kaikkia Suomi.fi-palveluja kehitetään vahvistetun tiekartan mukaan vuosina 2018–2019. SUOPA-hanke keskittyy sähköisen asiointin palveluntarjoajille eli virastoille ja kunnille tarjottavien yhteisten tukipalvelujen, työkalujen ja standardien käyttöönottojen tukemiseen ja digitalisaation edistämiseen.

Valtiovarainministeriö on luonut Suomi.fi-palvelujen jatkuvan tuotannon ohjaukseen mallin, jonka keskiössä on strategista ohjausta harjoittava Suomi.fi-palvelujen strateginen ohjausryhmä. Siinä jäsenenä ovat puheenjohtajana toimivan valtiovarainministeriön lisäksi työ- ja elinkeinoministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö sekä Väestörekisterikeskus. Ohjausryhmä keskittyy palvelujen tuotannon, kehittämisen ja käyttöönottojen strategiaan linjauksiin ja tunnistamaan lain-säädännön kehittämistarpeita.

Lisäksi valtiovarainministeriössä toimii kaksi Suomi.fi-palveluja ohjaavaa virkamiestä. He käyvät yhdessä valtiovarainministeriössä toimivan VRK:n tulosohjaajan kanssa kuukausittain VRK:n Suomi.fi-palvelujen omistajien kanssa läpi palvelujen tuotannon, kehittämisen ja käyttöönottojen tilanteen, seuraavat tavoitteiden saavuttamista ja punnitsevat mahdollisia strategisia ohjaustoimia.

Valtiovarainministeriö		14 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

Valtiovarainministeriö solmii Väestörekisterikeskuksen kanssa vuosittain tulossopimuksen, jossa linjataan myös Suomi.fi-palvelujen tavoitteet ja niiden saavuttamisen mittarit.

Väestörekisterikeskus on rakentamassa Suomi.fi-palvelujen operatiivista ohjausmallia. Se valmistuu vuoden 2018 alussa. Mallin keskeisiä toimijoita ovat todennäköisesti asiakasorganisaatioiden kanssa muodostettava ja asiakasohjausta harjoittava elin sekä Väestörekisterikeskuksen sisäinen johtoryhmä, jonka muodostavat Suomi.fi-palvelujen ja niiden kehittämishankkeiden omistajat sekä Digitalisaatio-yksikön johto.

Jatkuvaan tuotantoon siirryttäessä kaikki Palvelunäkymien toteuttamishankkeen aikana hankkeelle asetetut tavoitteet eivät ole toteutuneet. Muun muassa yritysten Viestit-palvelu jää Väestörekisterikeskuksen SUOJA-hankkeen toteutettavaksi. Lisäksi hankkeen aikana on tunnistettu lukuisia uusia jatkokehittämistoimia, joita toteutetaan vuosina 2018–2019 SUOJA-hankkeessa.

8. Hankkeen vaikuttavuudesta

Palvelunäkymien toteuttamishankkeelle asetettiin useita vaikuttavuustavoitteita. Vaikka tavoitteeksi asetetut tuotokset saatiin pääosin aikaan sovituksessa aikataulussa, on vielä liian aikaista arvioida, miten vaikuttavuustavoitteet ovat toteutuneet. Kunkin vaikuttavuustavoitteen toteutumisesta voi kuitenkin tehdä joitakin huomioita.

Vaikuttavuustavoite 1:

Palvelunäkymä yksinkertaistaa ja helpottaa julkisen hallinnon asiakkaiden – kansalaisten, yritysten, yhteisöjen ja toisten viranomaisten – asiointia viranomaisten kanssa tarjoamalla keskitetyn palvelun asiointia varten. Palvelunäkymä lisää julkisen hallinnon palvelujen laatua, löydettävyyttä ja käyttöä.

Tämä keskitetyn asiointin tarjoamisen tavoite on toteutunut Suomi.fi-verkkopalvelun ja -palvelutietovarannon toteuttamisen myötä. Palvelutiedon laadun voidaan olettaa paranevan sen vuoksi, että PTV on linjattu kansallisessa palveluarkkitehtuurissa master-tietovarannoksi, johon tiedot ensi sijassa kuvataan ja johon ne tietojen muuttuessa päivitetään. Myös palvelujen löydettävyyttä parantuu, kun ne ovat haettavissa saman käyttölogiikan avulla yhdestä keskitetystä palvelusta. Julkisen hallinnon asiakkaat eivät vielä käytä Suomi.fi-verkkopalvelua riittävästi, mutta tilannetta parannetaan hakukoneoptimoinnilla sekä lisäämällä Palvelutietovarannon tiedon määrää ja parantamalla sen laatua.

Vaikuttavuustavoite 2:

Palvelunäkymä parantaa tietojen yhteiskäyttöä ja tietojärjestelmien yhteentoimivuutta koko julkisessa hallinnossa.

Mahdollisuudet käyttää Palvelutietovarannon avoimia rajapintoja ja jakaa palvelutietoja esimerkiksi oman kunnan verkkosivuille ovat jo nyt rohkaisevia esimerkkejä siitä, miten Palvelutietovarannon toteuttaminen lisää tietojen yhteiskäyttöä ja yhteentoimivuutta. Rajapintojen käytön voidaan olettaa lisääntyvän, kun toimintalogiikan muutos leviää ja yhteisen tietovarannon hyödyt nähdään laajasti. Myös Suomi.fi-karttapalvelun tarjoaminen julkishallinnon organisaatioille on vahvistanut tiedon yhteiskäyttöä.

Valtiovarainministeriö		15 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

Vaikuttavuustavoite 3:

Palvelunäkymä tukee kansantaloutta tehostamalla julkista hallintoa (mm. vähentämällä päällekkäistä palvelujen tarjoamis- ja kuvailutyötä hallinnossa) ja luo samalla uusia liiketoimintamahdollisuuksia yksityiselle sektorille.

On varmaa, että Palvelunäkymien toteuttamishankkeessa tuotetut palvelut tehostavat julkisen hallinnon toimintaa jo nyt. Esimerkkejä PTV:n hyödyntämisestä oman kunnan palvelutiedon (esim. koulujen osoitetietojen) master-tietovarantona on jo olemassa. On selvää, että toimintamallin muutos vie aikaa ja hyödyt todentuvat vähitellen, kun arkkitehtuurimuutokset leviävät.

Myös liiketoimintamahdollisuuksien luominen yksityiselle sektorille on toteutunut, vaikka vielä yksityisen alan hyödyntäjiä ei hankkeessa tuotetuissa palveluissa ole kovin montaa. Yksityisen alan käyttäjät hyödyntävät erityisesti Palvelutietovarannon rajapintoja. Aikanaan sote-uudistuksen myötä myös yksityisen alan sote-toimijat kuvaavat palvelunsa PTV:hen ja voivat hyödyntää Viestit-palvelua viestinnässään asiakkaille.

Vaikuttavuustavoite 4:

Mahdollisuus tarkistaa omat tiedot Suomi.fi-palvelusta lisää julkishallinnon läpinäkyvyyttä ja kansalaisten luottamusta sen toimintaan. Toteutus parantaa välillisesti rekistereissä olevan tiedon laatua, kun esiin tulevat virheet voi kerralla korjata kaikkiin järjestelmiin.

Kansalainen voi nyt tarkistaa Suomi.fi-verkkopalvelusta, mitä tietoa julkishallinto on hänestä kerännyt. Tämä on lisännyt julkishallinnon läpinäkyvyyttä. Mydata-ajattelun mukainen toiminta on saatu julkishallinnossa alkuun. Suomi.fi-verkkopalvelu ei kuitenkaan vielä täytä läpinäkyvyyden tavoitteita, sillä palvelussa ei ole vielä riittävästi rekistereitä. Rekisterien laatu on jo parantunut, kun havaitut virheet on saatu korjattua.

Ylipäätään voidaan todeta, että Palvelunäkymien toteuttamishankkeessa käyttäjälähtöisesti toteutetut palvelut lisäävät hallinnon asiakaslähtöisyyttä julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti. Hallituksen linjausta sähköisten palvelujen ensisijaisuudesta toteuttaa puolestaan muun muassa se, että Suomi.fi-verkkopalvelussa sähköiset palvelut tarjotaan aina ensisijaisina asiointikanavina. Tämä lisää digitaalisten palvelujen käyttöä.

Vanhan Suomi.fi- ja Yritys-Suomi-palvelujen yhdistäminen tuo monia säästöjä: palvelut siirretään yhteiselle alustalle, ne hyödyntävät yhteisiä käyttöliittymiä ja niiden markkinointia, tekniikkaa, toiminnallisuuksia ja sisältöjä voidaan kehittää ja toteuttaa yhdessä. Toimitustyöhön käytetyt resurssit ovat jo vähentyneet. Voidaan myös olettaa, että Suomi.fi-viestit-palvelun käyttö vähentää tulevaisuudessa merkittävästi sekä hallinnon että asiakkaiden paperipostitukseen liittyviä kuluja ja hallinnollista taakkaa. Tulevaisuudessa säästöjä voi tuoda myös se, että muut julkishallinnon organisaatiot alkavat laajemmin hyödyntää omien sähköisten palvelujen kehittämisessä Palvelunäkymien toteutushankkeessa tuotettuja yhteisiä käyttöliittymämalleja.

Vaikuttavuustavoitteiden toteutumisesta voidaan saada tarkempaa tietoa muutamien vuosien päästä, kun palveluja käytetään nykyistä enemmän, Palvelutietovaranno on täydellisempi ja Suomi.fi-viestit on laajasti käytössä.

Valtiovarainministeriö		16 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

9. Hankeomistajan arvio hankkeen onnistumisesta

Palvelunäkymien toteutushanke onnistui kokonaisuudessaan erittäin hyvin. Kaikkien tehtävien toteuttaminen onnistui pääosin aikataulussa, ja hanke alitti budjettinsa, vaikka siihen liitettiin hankeaikana myös useita uusia kokonaisuuksia ja tehtäviä. Onnistumisen keskeisin tekijä on hankkeessa työskennellyt ammattitaitoinen ja motivoitunut – sekä VRK:lle palkattu että konsulttisopimuksen kautta hankittu – henkilöstö. Kustannusten kurissa pysymiseen vaikuttivat myös onnistuneet hankinnat ja hankepäälliköiden ja tuoteomistajien kyvykkyys hankkeen läpiviennissä.

Myös ketterän kehittämisen omaksuminen työskentelytavaksi, ratkaisuhakuinen toiminta-asetus sekä avoimen lähdekoodin ratkaisujen toteuttaminen ja hyödyntäminen edistivät tavoitteiden saavuttamista. Avoin viestintä, ristiriitojen rohkea esiintuominen ja niiden ratkominen sekä luottamus tekijöiden välillä auttoivat pääsemään hankalienkin tilanteiden yli. KaPA-lain säätäminen ja sen laajuus antoivat selkänöjan palvelujen käyttöönotolle ja loivat lisäpainetta siihen, että tuotokset valmistuivat aikataulussa. Harva uskoi etukäteen, että esimerkiksi Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttöönotto onnistuisi niinkin hyvin, kuin se on tähän mennessä onnistunut.

Toki joitakin asioita on vielä kesken ja jatkohankkeelle (SUOJA) jää uusien kehittämiskohteiden lisäksi vielä tehtävää. Esimerkiksi Suomi.fi-viestit-palvelun lähes kaikki jatkokehitys siirtyy vuodelle 2018, koska palvelun saaminen tuotantoon myöhästyi yhdeksällä kuukaudella. Myöskään Suomi.fi-verkkopalvelun käyttökokemus ei vielä vastaa kaikkia laatuvaatimuksia (käytettävyys, haut, saavutettavuus, löydettävyys), vaan näitä kehitetään jatkokehityshankkeessa (SUOJA) vuosina 2018–2019. Suomi.fi-palvelun rekisterit-osiossa on toistaiseksi liian vähän rekisteriliityntöjä (8–10) tavoitteisiin (20) nähden.

Kapa-ohjelmassa oli kokonaisuudessaan ohjelman alusta asti hyvä tekemisen meininki, yhteistyökykyiset ja erittäin osaavat tekijät, motivoivat tavoitteet sekä riittävät resurssit. Ohjelmalla oli myös poliittinen tuki ja pääosin jopa julkishallinnon organisaatiokentän tilaus. Ohjausrakenne ei myöskään liikaa jäykistänyt ketterää tekemistä, vaan asioita voitiin ratkoa joko tekijöiden kesken tai ohjauksen yhteistyöryhmissä tilanteen vaatimalla tavalla.

10. Suositukset ja kehitysehdotukset

Palvelunäkymien toteuttamishankkeen jatkotoimista on jo sovittu Väestörekisterikeskuksen ja Maanmittauslaitoksen kanssa osana Suomi.fi-palvelujen jatkokehittämissuunnitelmaa ja jatkokehittämisen tiekarttaa vuosille 2018–2019.

Suomi.fi-verkkopalvelua ja -palvelutietovarantoa kehitetään siten, että kansalaisille voidaan tarjota tietopalvelu, joka mahdollistaa sote-uudistuksen valinnanvapauden vaatiman sote-palvelutuottajien vertailun ja valinnan. Suomi.fi-viestit-palvelu kehitetään myös yritysten käyttöön, ja palvelusta julkaistaan mobiilisovellus.

Lisäksi palvelujen käyttöönottojen eteen on edelleen tehtävä lujasti työtä. Palvelunäkymähankkeen kannalta erityisesti Suomi.fi-palvelutietovaranto, Suomi.fi-verkkopalvelun rekisteriliitännät sekä Suomi.fi-viestit vaativat lisäkehitystä. Myös verkkopalvelun opastavia sisältöjä ja saumattomia palvelupolkuja kansalaisten ja yritysten käyttöön tulee kehittää edelleen. Käyttäjätuestausten perusteella viranomaisen palvelunäkymän paikkaa verkkopalvelun kokonaisuudessa pohditaan vielä tarkemmin.

Hankepäällikkö Jani Ruuskanen (VRK) on kertonut, että hän tekisi nykyisellä kokemuksellaan tiettyjä asioita toisin. Hänen näkemykseensä on helppo yhtyä ja todeta muutamia asioita lisäten, että

Valtiovarainministeriö		17 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

- Palvelujen käyttökokemuksen suunnittelijan (UX-Manager) rooli ei olisi pitänyt ulkoistaa, vaan hänen olisi pitänyt olla VRK:n palkkalistoilla muiden tuotemistajien tapaan. Tosin rekrytointi VRK:hon ei alun perin ollut mahdollista rajallisen henkilöstökehityksen vuoksi.
- Hankehallintaan olisi pitänyt voida käyttää enemmän resursseja. Hanke oli erityisen kompleksinen ja moniulotteinen muihin Kapa-hankkeisiin verrattuna, ja se oli yhteydessä kaikkiin Suomi.fi-palveluihin. Tämän vuoksi resursointi aiheutti välillä haasteita tekemisen koordinointiin.
- Viestit-palvelun kehittäminen olisi pitänyt saada heti aluksi Valtorilta VRK:hon. Palvelun kehittäminen Valtorissa ei sujunut tarvittavalla intensiteetillä. Lisäksi tuotantomalli, jossa palvelu siirretään sen valmistuttua toiselle toimijalle, ei ole hedelmällisin sitouttamisen ja yhteisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisen kannalta.
- Kun Viestit-palvelun kehittäminen siirtyi vuoden 2017 alussa VRK:hon, palvelulla olisi pitänyt olla oma hankepääällikkö ja työn ohjaamiseen olisi pitänyt voida käyttää enemmän resursseja.
- Sidosryhmätyöhön olisi pitänyt olla useampi kuin yksi projektikoordinaattori. Sidosryhmätyö on aina kriittistä palvelujen kehittämisen ja käyttöönottojen onnistumisen kannalta ja vaatii käynnistyessään helposti arvioitua enemmän resursseja.
- Omien tietojen liittämiseen olisi pitänyt resursoida alusta asti enemmän työvoimaa antamaan tukea organisaatioille. Nyt rekisterien liittamisestä Palveluväylään ja tietojen hausta väylän läpi vastasi yksi projektipääällikkö, ja työ osoittautui monissa tapauksissa arvioitua enemmän tukea ja aikaa vaativaksi.
- Suomi.fi-verkkopalvelun, -viestien ja -valtuuksien markkinointikampanja jouduttiin toteuttamaan liian aikaisia. Palvelut eivät olleet riittävän valmiita lanseeraukseen.
- Dokumentointiin ja tiedon hallintaan olisi pitänyt voida kiinnittää enemmän huomiota ja resursseja hankkeen aikana. Tekemisen tahti kuitenkin ajoi ohi tästä tavoitteesta. Toisaalta ketterän kehittämisen mallissa dokumentoinnin tarve on joka tapauksessa vähäisempää kuin perinteisissä menetelmissä.
- VRK:n tilat eivät tukeneet ohjelman loppupuolella hankkeiden yhtenäisyyttä riittävällä tavalla, vaan tekijät hajaantuivat liikaa.
- Tekemisen määrä oli aika ajoin niin suuri ja tahti niin kova, että pullonkauloja syntyi eikä päätöksiä saatu aina tehtyä riittävän nopealla aikataululla.

11. Hankkeeseen liittyvä dokumentointi

Hanketyöhön liittyvä sovelluskehityksen dokumentointi jää Väestörekisterikeskuksen sovelluskehitystyökaluihin jatkotyön pohjaksi.

Hankkeen eteneminen, tavoitteiden saavuttaminen ja resurssien käyttö on dokumentoitu VM:n ylläpitämään hankesalkkuun.

Palvelunäkymien ohjausryhmän ja Palvelunäkymien ohjauksen VM-TEM-yhteistyöryhmän kokousten aineistot ja pöytäkirjat ovat olleet VM:n työryhmätiloissa ja ne viedään hankkeen päättyessä VM:n asianhallintajärjestelmään.

Esuomi.fi-sivustolla julkaistut dokumentit (palvelukuvaukset, käyttöönoton ohjeet jne.) siirretään Suomi.fi-palvelunhallintasivustolle alkuvuodesta 2018. Avoimena lähde-

Valtiovarainministeriö		18 (18)
Palvelunäkymät-hanke	Loppuraportti	26.1.2018

koodina tarjotut sovelluskoodit ovat tarkasteltavissa VRK:n GitHubissa (<https://github.com/vrk-kpa>).

KaPA-laki eli laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiain tukipalveluista (571/2016) on perusteluineen luettavissa Finlexissä.
