

Asia: VM056:00/2016

## **Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti**

### Lausunnonantajan lausunto

**Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).**

**Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.**

Väestorekisterikeskus yhtyy keskeisiltä osin AUTA-hankkeen loppuraportin johtopäätöksiin ja on omalta osaltaan valmis siinä esitettyjen toimenpiteiden toimeenpanovastuuseen. Toteutuksen suunnittelussa on kuitenkin hyvä huomioida joitain tässä esitettyjä reunaehdoja.

AUTA-hanke esittää Väestorekisterikeskukselle valtakunnallisen digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukiorganisaation roolia. Tämän perusteeksi esitetään, että nykyisistä organisaatioista Väestorekisterikeskuksella on parhaat mahdollisuudet digituen kehittämiseen ja palveluntuottajien tukemiseen, koska sillä on paitsi Suomi.fi-palvelukokonaisuuden kehittämistä myöskin muita hallinnon digitalisaation koordinaatio- ja kehittämistehtäviä. Samoin sille siirtynyt Kansalaisneuvonta tarkoittaa, että VRK tulee paneutumaan jo sitä kautta palveluiden neuvonnan ja käyttäjähaasteiden hoitoon.

Väestorekisterikeskus on samaa mieltä, että digituen valtakunnalliset tehtävät soveltuvat sille itselleen jo senkin vuoksi, että valtakunnallisten tukipalvelujen levittäminen vaatii horisontaalista otetta ja koko maan ja kaikkien hallinnontasojen saavuttamista. Tätä varten on jo rakennettu valtakunnalliset yhteydet ja kanavat eri toimijoihin. Digituen kehittämisessä voidaan käyttää osin samaa mallia kuin Suomi.fi-tukipalveluiden levittämisessä.

Suomi.fi-palvelujen kehittämisessä erityisesti käytettävyyden osalta on suureksi hyödyksi se, että ainoa digituen valtakunnallinen antaja eli Kansalaisneuvonta on Väestorekisterikeskuksen jatkossa itse tuottama palvelu. Tällä tavoin digituen yleinen problematiikka ja asiakkaiden kokonaiskäyttökokemus saadaan tukimuotojen kehittämisen lähtökohdaksi ja samalla ohjattua niin Suomi.fi-palveluiden jatkokehittämiselle kuin loppupalveluiden tuottajillekin.

Kansalaisneuvonta on jo pyrkinyt aktiiviseen verkottumiseen tapaamalla vuosittain merkittäviä palveluntuottajia. Tätä kautta on paitsi siirretty kokemustietoa palvelujen käytöstä niiden tuottajille, myös saatu tietoa uusista palveluista ja sovittu niiden ohjeistamisesta. Näin saatua neuvontatietoa on nyt pyrittävä saamaan kentällä toimivien digituen antajien tietoon. Tällä tavalla syntyy hyviä käytäntöjä ja parannetaan ja tasalaatuistetaan neuvontaa ylipäätään. On myös kustannustehokkaampaa, että Kansalaisneuvonta toimii koko neuvontaketän edustajana ja välittäjänä ja vältetään se, että yksittäiset tahot joutuvat kyselemään tukea suoraan palveluntuottajilta.

Väestörekisterikeskus on myös olla samaa mieltä raportin kanssa siitä, että siinä esitelty keinovalikoima soveltuu digineuvonnan valtakunnalliseen tukemiseen. Monet esitellyistä keinoista hyödyntävät itse digitaalisia välineitä ja toimintatapoja ja Väestörekisterikeskus on jo hyväksikäyttänyt niitä julkishallinnon palveluntuottajien tukemisessa Suomi.fi-palveluiden käyttöönotoissa. Yhtä lailla tärkeä tavoite on myös digituen mittaroinnin kehittäminen, jotta toiminnan vaikuttavuus ja tehokkuus pysyvät keskiössä.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).**

Maakunnat digituen koordinaattoreina ja mahdollisesti myöhemmin järjestämisvastuullisina on suhteellisen luonteva ajatus. Vaikka maakuntamallin rakentaminen tällä hetkellä edistyykin, sen lopulliseen toteutumiseen liittyy kuitenkin edelleen riskejä. Siksi Väestörekisterikeskuksen mielestä myös maistraatit mahdollisena korvaavana ratkaisuna kannattaa pitää mielessä. Vaikka niillä ei ole ollut digituen kaltaisia tehtäviä aiemmin, niiden tehtäväkenttä on uudelleen määriteltävänä VRK-fuusion yhteydessä ja se voisi sisältää myös alueellisen tukimallin koordinaation. Maistraattien valtakunnallinen peitto on valmiiksi varsin hyvä sekä yhdistämisaikataulu suhteellisen samanaikainen maakuntien kanssa.

Pilotit etenemistapana vaikuttaa hyvältä, mutta ehdotettu aikataulu, jonka mukaisesti pilottien osalta ratkaisu tehtäisiin jo kesän 2018 aikana, on liian kireä. Ottaen huomioon uusien tehtävien mukaiset rekrytoinnit ja perehtymisajat realistisempaa on tähdätä esim. loppusyksystä 2018 ja 2019 alkupuolella liikkeelle lähteviin ensimmäisiin pilotteihin. Myös piloteiksi aikoville täytyy varata riittävästi valmistautumisaika, jotta vakavasti otettavia kokemuksia voidaan odottaa.

Kansalaisneuvonta antaa konseptinsa mukaisesti kansalaisille palvelujen yleisneuvontaa ja erityisesti sähköisten palvelujen neuvontaa. Se on neuvonut aiemman Suomi.fi-portaalin ja sen oheispalvelujen käytössä ja jatkaa edelleen uusimuotoisen Suomi.fi:n tukipalveluyksikkönä. Tämänhetkiset neuvonnan resurssit sitoutuvat melko tarkoin nykyisen tukitasoon, vaikka on tiedossa että Suomi.fi-käytön osalta ollaan vasta alussa ja käyttäjämäärät ja tuen tarve tulevat kasvamaan merkittävästi lähivuosina. Kansalaisneuvonnan palveluajat ovat myös varsin laajat (ma-pe klo 8-21, la klo 9-15) jolloin vuorovahvuudet palveluaikojen päissä jäävät helposti 2-3 yltäaikaiseen neuvojaan.

Kansalaisten asiointi keskittyy kuitenkin toistaiseksi enimmäkseen päiväaikaan, jolloin resurssien kohdentumista voitaisiin harkita palveluaikojen säädöllä.

Kansalaisneuvonnan nykyinen neuvojakiintiö ei saisi uusien koordinaatio-, yhteydenpito ja ohjeistamistehtävien vuoksi ainakaan pienentyä. Toki sen neuvontakokemuksia omaava henkilöstö voi osallistua myös uusien tehtävien hoitamiseen mutta neuvonnasta poistuvat resurssit on pystyttävä tällöin korvaamaan. On myös mietittävä, miten valtakunnallisen koordinaatiotehtävän ja kansalaisneuvonnan operatiivinen johtaminen on yhdistettävissä vai olisiko tarvetta erillisille vetäjille tai vaihtoehtoisesti koko toimintaa vetävälle henkilölle. Alueellinen toiminnan tukeminen edellyttää tunnetusti varsinkin liikkeellelähtövaiheessa selkeää sitoutunutta resursointia.

Näiden seikkojen vuoksi Väestökisteri pitää hyvänä, että AUTA-hanke ehdottaa lisäresursointia esiteltyjen uusien tehtävien hoitoon. On toivottavaa, että resursoinnin tasoa voidaan tarkastella saatujen kokemusten perusteella, jos osoittautuu, että ehdotetulla tasolla edetään liian hitaasti suhteessa palvelukehityksen digitalisaatioasteeseen.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

-

**Muut mahdolliset huomiot**

-

Korkeala Hannu  
Väestökisterikeskus