



4.9.2024

JulkICT-osasto

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman ohjausryhmä

Aika Keskiviikko 4.9.2024 klo 9.00-10.50

Paikka Teams-kokous

Osallistujat

Katja Väänänen	tietohallintoneuvos, VM (puheenjohtaja)
Niko Ruostetsaari	neuvotteleva virkamies, VM (varapuheenjohtaja) saapui 10.09
Petteri Ohvo	kehittämispäällikkö, TEM
Teemupekka Virtanen	erityisasiantuntija, STM
Tomi Kytölä	erityisasiantuntija, OKM saapui 9.34
Kaisa Kotomäki	erityisasiantuntija OKM poistui 9.34
Merita Erkkilä	erityisasiantuntija, LVM
Hanna Majurinen	erityisasiantuntija, MMM
Anju Asunta	projektipäällikkö, YM
Ari Mäkelä	ylivohtaja, Verohallinto
Sari Kuisma-Kari	johtaja, PRH
Pirkko Kilpeläinen	yksikön päällikkö, Kela
Heli Hänninen	erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto ry
Aleksi Kopponen	muutosjohtaja, Tampereen kaupunki
Kirsi Hantula	johtava asiantuntija, Sitra
Leena Nyman	asiantuntija, EK

Asiantuntijat

Nico Käräjäoja, hankepäällikkö, valtiovarainministeriö (pääsihteeri)
Johannes Mielo, ohjelmakoordinaattori, valtiovarainministeriö (sihteeri)
Maria Metsä-Ketelä, erityisasiantuntija, Digi- ja väestötietovirasto

1. Kokouksen avaaminen

Puheenjohtaja Katja Väänänen avasi kokouksen ajassa 9.00. Käytiin läpi kokouksen asialista ja edellisen kokouksen muistio sekä todettiin osallistujat.

Päätös:

Hyväksyttiin kokouksen asialista ja edellisen kokouksen muistio.

2. Vapaamuotoinen ajankohtaiskierros

Ohjausryhmän jäsenillä oli mahdollisuus nostaa esiin ajankohtaisia asioita elämäntapahtumalähtöiseen digitalisaatioon liittyen oman organisaationsa tai hallinnonalansa näkökulmasta.

Keskustelu:

Keskusteltiin liiketoimintatapahtumiin liittyvien palvelukokonaisuuksien heikosta näkyvyydestä edistämishjelmassa ja laajemmin yhteiskunnassa. Toistaiseksi edistämishjelma on painottunut henkilöasiain kehittämiseen ja elämäntapahtumiin, ja useat ohjausryhmän jäsenet peräänkuuluttivat tasapuolisuutta yritysten ja yhteisöjen palvelujen kehittämiseen nähden. Liiketoimintatapahtumalähtöisyyden kanssa yhteensopivaa kehittämistä on käynnissä esimerkiksi ympäristöministeriön hallinnonalalla, mutta konseptina liiketoimintatapahtumat eivät ole esillä. Keskustelussa toivottiin, että myös ohjausryhmän jäsenet pitäisivät edistämishjelmaa esillä omilla toimialoillaan ja foorumeillaan.

Ajankohtaisina aiheina nostettiin esiin myös Tampereen, Oulun, Turun ja Kelan työpajat ja tuleva kokeilu korkeakoulusta töihin -elämäntapahtuman parissa, Kuntaliiton työskentely normien purkutyössä etenkin varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen elämäntapahtumien suhteen sekä STM:ssä käynnistyvä pitkän tähtäimen visiotyö sote-tiedosta ja Kanta-palveluista. Edistämishjelman puolesta todettiin, että ohjausryhmän kokouksiin sisällytetään mielellään tarkempiakin esittelyjä edellä mainituista ajankohtaisista aiheista. Meneillään olevien kehittämistoimien lisäksi pidemmän aikavälin visiotyötä voidaan yhteensovittaa elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation kehittämissuunnitelman valmisteluun.

Päätös:

Merkittiin keskustelu tiedoksi.

3. Ohjelman ajankohtaiset

Hankepäällikkö Nico Käräjäoja esitteli edistämishjelman toimeenpanoon liittyvät ajankohtaiset asiat. Käsiteltiin ohjausryhmän loppuvuoden 2024 työsuunnitelmaa. Syksyn painopistealueet ovat eläkkeelle jäämisen elämäntapahtumaan liittyvä palvelumuotoiluprosessi, liiketoimintatapahtumien kartoitusprosessi sekä pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelman valmistelun aloittaminen. Yhteistyötä tehdään myös VTT:n kansalaisosallistamisen kenttäkokeilun toteutuksessa ja Yrityksen digitalous -hankkeen kanssa. Lisäksi selvitetään Sitra Lab 6 -ohjelman

tuloksien hyödynnettävyyttä edistämishjelman kontekstissa. Yleisellä tasolla edistämishjelma etenee suunnitellusti, ja sen tuotostavoitteet ovat toimintaympäristöä koskevista riskeistä huolimatta saavutettavissa ohjelman toimikauden aikana.

Erityisasiantuntija Maria Metsä-Ketelä esitteli syksyn työsuunnitelmaa eläkkeelle jäämisen elämäntapahtuman palvelumuotoiluprosessin osalta. Prosessissa ovat nyt käynnissä asiakas- ja sidosryhmähaastattelut, joissa teemoina ovat tiedon liikkuvuus ja asiakaskokemus. Prosessin käynnistymisestä viestitään kehittäjäverkostossa ja erillisessä infotilaisuudessa. Lokakuussa käynnistyvät työpajat, joissa priorisoidaan eläköitymiseen liittyviä haasteita ja ideoidaan ratkaisuja. Projekti päätetään joulukuussa konseptin kuvaamiseen. Lisäksi esiteltiin verkostokuva ekosysteemityössä mukana olevista ja muuten elämäntapahtumaan kiinnittyvistä toimijoista.

Keskustelu:

Keskustelussa todettiin, että verkostokuvasta puuttuvat kunnat sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat. Kunnat nostetaan mukaan ekosysteemityöhön sekä työnantaja- että palvelutarjoajan näkökulmasta, mutta sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat eivät ole erityisen keskeisessä asemassa, koska ensisijaisesti tarkastellaan vanhuuseläkkeelle jäämistä. Keskustelussa pyydettiin huomioimaan mahdollisuuksien mukaan myös eläköityvän yrittäjän tilanne palkansaajan ohella. Keskustelussa kuntasektoria kehoitettiin huomioimaan enemmän kehittämisen voimavarana valtionhallinnon keskusvirastojen lisäksi.

Päätös:

Merkittiin keskustelu tiedoksi.

4. Liiketoimintatapahtumien kartoitus syksyllä 2024

Hankepäällikkö Nico Käräjäoja esitteli ohjelmatoimiston ehdotuksen potentiaalisten liiketoimintatapahtuma-aihioiden kartoittamiseksi syksyllä 2024. Ehdotus kartoituksesta vastaa ohjausryhmän ja sidosryhmien nostamaan tarpeeseen ottaa aktiivisempi ote liiketoimintatapahtumia koskevien palveluiden kehittämiseen. Lisäksi kartoituksella pyritään avaamaan liiketoimintatapahtumien käsitteistöä ja tuomaan konkretiaa otsikkotasoihin ehdotuksiin, jotta ehdotuksia voidaan vertailla ja niiden toteuttamiskelpoisuutta arvioida.

Ehdotuksen mukaisesti toteutettaisiin kaksivaiheinen kartoitus, joka sisältää kyselyn ja työpajavaiheen. Kartoitus alkaa kyselyllä, jonka vastauksista valitaan 1-3 potentiaalisinta liiketoimintatapahtumaa. Näitä liiketoimintatapahtumia käsiteltäisiin tarkemmin työpajavaiheessa. Lopputuloksena tuotetaan ohjausryhmälle yhteenveto potentiaalisista käyttötapaauksista sekä esitys siitä,

miten näiden jatkokehittämistä voidaan tukea. Kartoituksessa tehtäisiin pelkkään kyselyyn verrattuna enemmän taustatyötä ohjausryhmän päätöksenteon tueksi.

Liiketoimintatapahtuman käsitettä avataan kategorioihin liiketoiminnan muutostilanteet, liiketoiminnan harjoittamisessa toistuvat asiointitilanteet ja tapahtumat, joissa henkilö- ja yritysasiointi nivoutuvat yhteen. Ohjausryhmältä kysyttiin näkökulmia siitä, miten kartoituksessa halutaan rajata tavoiteltuja liiketoimintatapahtumia, jos halutaan. Lisäksi ohjausryhmää pyydettiin esittämään tarkennuksia kartoituksen viestinnän kohdentamiseen.

Keskustelu:

Keskustelussa nostettiin esiin esiselvitysvaiheessa 2022-2023 toteutettu kysely ja sen hyödyntäminen. Todettiin, että aiempaa kyselyä on käsitelty mittavasti ja hyödynnetään myös kartoituksen aineistona, mutta sen vastaukset painottuvat elämäntapahtumiin. Tilannekuvaa on myös tarve täydentää ja mahdollistaa uusien avauksien nouseminen edistämishjelman tietoisuuteen. Esiselvitysvaiheen kyselyyn vastanneita tahoja on kuitenkin tarkoitus kontaktoida kartoitukseen liittyen suoraan tilannekuvan päivittämisen varmistamiseksi.

Kategorioinnin osalta pidettiin tärkeänä, ettei liiketoimintatapahtuman määritelmää tarpeettomasti kavenneta. Kategoriointi avaa käsitteistöä, mutta esimerkiksi liiketoiminnan harjoittamisessa toistuvat asiointitilanteet ja tapahtumat on tärkeää pitää mukana suurten muutostilanteiden lisäksi. Lisäksi kartoitukseen kehoitettiin nostamaan vastausten arviointikriteerit. Kriteereihin kehoitettiin nostamaan myös liiketoimintatapahtuman asiointivolyymit ja asiointin monitoimijaisuus.

Kartoituksesta viestiessä kehoitettiin kohdistamaan viestintää viranomaisten lisäksi erityisesti asiakaskohderyhmiin, kuten elinkeinoelämän, yrittäjien ja ammattikuntien eri etujärjestöihin. Työpajavaiheessa kehoitettiin keskittymään käyttötapausten määrän sijaan niiden laatuun.

Päätös:

Hyväksyttiin ehdotus liiketoimintatapahtumien kartoittamisesta. Ohjausryhmältä saatu palaute huomioidaan ennen kartoituksen käynnistämistä.

5. Elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien arviointikriteerien tarkentaminen

Ohjelmakoordinaattori Johannes Mielo esitteli ohjelmatoimiston tuottamat tarkennetut palvelukokonaisuuksien arviointikriteerit. Arviointikriteerit ovat ohjelmatoimiston ja ohjausryhmän työkalu käyttötapausten toimeenpanokelpoisuuden arviointiin ja tukevat osaltaan ohjelman vaikuttavuustavoitteiden viestintää. Arviointikriteerit on jaoteltu kolmen laajemman

teeman - tuottavuus, vaikuttavuus ja toimintatapojen muutos - mukaisesti yhdeksäksi kriteeriksi. Arviointikriteerien mittarit määritetään ohjelmasuunnitelman mukaisesti palvelukokonaisuuskohtaisesti.

Keskustelu:

Yleispalaute kriteeristölle oli positiivinen. Tuottavuuskriteeriä pyydettiin täydentämään enemmän koko yhteiskunnan kokonaistuottavuutta käsitteleväksi julkishallintokeskeisyyden sijaan. Ihmiskeskeisyys-termin käyttöä vieroksuttiin liiketoimintatapahtumapalvelukokonaisuuksien arviointikriteerinä. Kriteeristössä pyydettiin huomioimaan mitattavuus valmisteluvaiheessa, digipalveluiden laatukriteerit sekä tiedonhallintalain vaatimukset. Lisäksi esitettiin arviointikriteereihin holistisempaa ajattelutapaa, jossa palveluissa asioinnin sijaan elämäntapahtumia ja liiketoimintatapahtumia tarkasteltaisiin kokonaisvaltaisesta hyvinvointiajattelun näkökulmasta.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi. Ohjausryhmän palaute huomioidaan arviointikriteerien viimeistelyssä.

6. Viestintäsuunnitelma

Hankepäällikkö Nico Käräjäoja esitteli ohjelman viestintäsuunnitelman ja alustavasti syksylle suunnitellut viestintätoimenpiteet. Esittelyssä käsiteltiin viestinnän tavoitteet, mittarit, ydinviestit, kohderyhmät, viestintäkanavat, vastuut ja roolit sekä viestinnälliset riskit ja niihin varautuminen. Syksyn viestintäkalenteri painottuu liiketoimintatapahtumakartoituksesta sekä kehittäjäverkoston toiminnasta viestimiseen.

Keskustelu:

Ei keskustelua.

Päätös:

Hyväksyttiin ohjelman viestintäsuunnitelma.

7. Muut asiat

Ohjausryhmän seuraava kokous pidetään 30.10. klo 9.00-10.50. Kalenterikutsut on toimitettu jo aiemmin.

Keskustelu:

Esitettiin kysymys ensisijaisesti digitaalisen viranomaisviestinnän ohjelman kiinnittymisestä edistämishjelmaan. Puheenjohtaja totesi, että viranomaisilla on jo nykyisellään velvollisuus toteuttaa asiakasviestintä digitaalisena. Kyseinen ohjelma ei ole osa edistämishjelmaa, mutta sen edistymistä seurataan ja

digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuus huomioidaan kehitettävissä palvelukokonaisuuksissa.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

8. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen ajassa 10.48.