



21.4.2020

Julkinen

JulkiCT

Marjukka Saarijärvi

## Digitalisaation edistämisen ohjelman ohjausryhmä

Aika 21.4.2020, klo 14.00 – 16.00

Paikka Skype-kokous

Osallistujat	Maria Nikkilä	tietohallintoneuvos, VM, pj
	Anu Nousiainen	finanssineuvos, VM, varapj
	Saku Airosmaa	johtaja, Verohallinto
	Sirpa Alitalo	teollisuusneuvos, TEM
	Arto Holopainen	innovaatiopäällikkö, Kuopion kaupunki
	Jouni Hynynen	IT-asiantuntija, ARA
	Päivi Kasurinen	kehitysjohtaja, Ruokavirasto
	Tomi Kytölä	erityisasiantuntija, OKM
	Matti Lampo	tietohallintojohtaja, Vantaan kaupunki
	Katri-Leena Launis	johdon konsultti, Kela
	Mikko Lehtisalo	erityisasiantuntija, ORK
	Juha Lempiäinen	asiakaspalvelupäällikkö, Tulli
	Jaana Nevalainen	erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto
	Vesa Hagström	digijohtaja, SM, Migri ( <i>Ismo Parviaisen sijaisena</i> )
	Pekka Rehn	ylijohtaja, asiakkaat, DVV ( <i>Mikko Mattisen sij.</i> )
	Paula Sundqvist	hyvinvointikoordinaattori, Parainen
	Maaria Toikka	johtava asiantuntija, Traficom
	Mika Tuuliainen	johtava asiantuntija, EK
	<b>Sihteeristö</b>	
	Marjukka Saarijärvi	ohjelmapäällikkö, neuvotteleva virkamies, VM
	Sanna Juutinen	erityisasiantuntija, VM
	Petteri Ohvo	hankepääällikkö, VM
	Walteri Heino	suunnittelija, VM
	Päivi Anttila	hankekoordinaattori, VM
Erikseen kutsuttuna	Ilona Turtola	viestintäasiantuntija, VM

Poissa

Ismo Parviainen  
Minna Saario

johtava asiantuntija, SM  
johtaja, STM (*myös sij. Aleksi Yrttiaho estynyt*)

## 1. Kokouksen avaus ja edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen (Maria Nikkilä) (liite 1)

Päätösesitys: Hyväksytään kokouksen esityslista ja edellisen kokouksen pöytäkirja.

Päätös: Kokouksen esityslista ja edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin.

## 2. Digiohjelman tilanneraportti (liite 2)

Marjukka Saarijärvi esitteli digiohjelman tilanneraporttia. Kaikki hallitusohjelmahankkeet raportoidaan hankesalkun hallintapalvelussa.

Yleistilanteena voidaan todeta, että ohjelmassa on voitu edetä toimintasuunnitelman mukaisesti lukuun ottamatta huhtikuun verkostotilaisuuden siirtämistä syyskaudelle, yritysdigin toukokuun aluetilaisuuksien peruuttamista sekä digitaitokyselyn paperivastaamisten siirtoa syksylle. Tarkempaa seuranta koronatilanteen vuoksi vaativat kustannusten toteutumisen, tuotosten laajuus sekä hankkeen riskit. Tunnistettu erityisesti riskiksi Yritysdigi:n palvelulupausten saamisen epävarmuus kunnilta koronatilanteen vuoksi.

Keskeisimpinä aikaansaannoksina raportointikaudella on julkaistu VM:n kirje ja ohje viranomaisille, valmisteltu yritysdigin hankesuunnitelmaluonnos, valmisteltu ensimmäinen versio digin edistämisen mittareista ja tilannekuvasta sekä valmistunut kuntien digikartoitus. DVV:ssä on käynnistynyt elinkeinotoimintaa harjoittavien digituen projekti ja lisäksi on käynnistetty tiedonhallintalain mukainen lausuntoprosessi Suomi.fi-viestit ja -valtuuspalvelun ja palvelulaatukehittämisestä.

Tulevalla raportointikaudella keskeisinä tehtävinä kilpailutetaan HANSELin avulla ohjelman toteutustuki v. 2020 -22, valmistuu digitaitokartoitus, digituen seuraava valtionavustuskierron, digipalvelulain toimeenpanoa tukeva informaatio-ohjaus, yhteistyö julkisen hallinnon strategiavalmistelussa ja reunaehdot kokeiluun valittavalle kansalaispalvelulle.

Raportissa on esitetty kumulatiivinen kertymä kaikilta toteutusvuosilta eri tehtäviin ja kustannuslajeihin. JulkiCT:n johtoryhmältä on tulossa lisäohjeistusta raportointiseurantaan, joten seuranta tulee kehittymään vielä.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

### 3. Digitalisaation edistämisen tilannekuva ja mittarit (Liite 3)

Marjukka Saarijärvi esitteli ensimmäistä versiota teemakohtaisesti laaditusta julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuvasta ja mittareista.

Tavoitteena on saada aikaan tilannekuva ja mittaristo, jotka tuottavat hyötyä ohjelman toteutusta laajemmin kaikille toimijoille antamalla yhteisen tavoitetilän kehittämiseksi sekä välineitä etenemisen seurantaan. Tilannekuvan ja mittareiden muodostaminen oli haasteellista, mm. tiedon lähteitä ja kustannusvaikutuksia ei löytynyt helposti. Toimeksianto ensimmäiselle versiolle mittarien määrittämiseksi annettiin KPMG:lle (4 kokousta). Teemat saatiin kiinnitettyä 4.2. pidetyssä mittarityöpajassa, jonka jälkeen tulosten viimeistely tehtiin ohjelmatiimissä. Tämän digiohjelman ohjausryhmän kokouskäsittelyn jälkeen mittaristo viedään käsiteltäväksi JulkICT:n ohjausryhmään 4.5. Myöhemmin mittaristo viimeistellään visuaaliseen muotoon ja julkaistaan ohjelman verkkosivulla.

Havaintona voidaan todeta, että menestymme kansainvälisissä tarkasteluissa hyvin, mutta omiin johtamisen, resursoinnin ja tilanneseurannan tarkoituksiin ei ole saatavilla riittävästi ja kootusti tietoa. Digin edistämisen tilannekuvan muodostaminen ja seuranta olisi saatava jatkuvaksi toiminnaksi yli hankkeiden ja hallituskausien.

Käydyssä keskustelussa esitettiin, että mittarien suuri määrä ja siitä aiheutuva mittaamisen vaikeus hankaloittaa niiden käyttöä. Mittarit voisivat heijastaa enemmänkin toiminnan muutosta kuin täsmällisiä kustannuksia. Kustannus – hyötyjen laskemisen tulos muuttuu sen mukaan, sisällytetäänkö kehittämiskustannukset mukaan vai ei. Esitettiin, että mittareiden määrää olisi hyvä vähentää ja valita käytännönläheisesti sellaisia mittareita, jotka heijastaisivat toiminnan muutosta lopullista tavoitetta kohti, eikä niinkään keinoja niiden saavuttamiseksi.

Lisäksi ehdotettiin käännettäväksi näkökulma siten, että otetaankin lähtökohdaksi ”kivijalkapalvelut” ja otettaisiin mittarit sieltä.

Ehdotettiin tutustumaan ”UK Government Digital Service”-palveluun, jossa on reaaliaikainen näkymä muuttujiin. Mittareina voisi olla avoimien ohjelmarajapintojen (API) määrä, joita julkinen sektori tarjoaa ulospäin. Toivottiin listaa asiointipalveluista, jotka eivät ole täysin digitaalisesti kehittyneitä palveluja. Tavoitetilaa voisi asettaa myös palveluntarjoajia koskevaksi. Lisäksi olisi hyvä huomioida DVV:n rooli kehityksen seurannassa tarvittavien selvitysten tekemisessä.

Puheenjohtaja täydensi, että avoimien ohjelmointirajapintojen edistäminen on mukana valtiovarainministeriön tiedon hyödyntämisen ja avaamisen hankkeessa, jossa teknistä yhteentoimivuutta edistetään tukemalla tietojen omistajia jakamaan tietoa yhteneväisellä tavalla ensisijaisesti ohjelmointirajapintojen kautta. Hankkeessa myös luodaan ja toimeenpannaan kansalliset API-linjaukset, joiden konkreettisenä implementaationa tulee toimimaan AuroraAI ja sen verkostossa rajapinnoille asetettavat vaatimukset. Hankkeessa tuetaan toteuttamaan rajapinnat yhteisen arkkitehtuurin mukaisesti, käyttäjälähtöisesti ja teknologiariippumattomasti.

Pidettiin myös hyvänä mittarina reaali maailman tapahtumia, esim. paperinkulutus ja puhelimesta käytetty aika asiakaspalvelussa. Kritiikkiä esitettiin API:en käytöstä mittareina, koska se on vain tekniikkaa ja ratkaisu tietyn asian aikaansaamiseksi.

Pidettiin tarpeellisena, että tiedot digituesta päivittyvät palvelutietovarantoon (PTV). Keskeistä on PTV:n laajempi hyödyntäminen digituen löydettävyyden osalta myös jatkossa kattavammin. Lisäksi ehdotettiin, että esitettäessä Suomi.fi – tukipalvelujen käyttöönottoa mittarina, tulisi rinnalla olla niiden aito käyttö digipalveluissa.

Digituen palveluiden määrän osalta on hyvä huomioida, että Suomi.fi:ssä kuvatuissa on vain satunnainen osa tarjolla olevasta digituesta Suomessa. Tukea tarjoavat runsaasti esim. järjestöt, erilaiset hankkeet ja yritykset, jotka eivät kaikki näy Suomi.fissä. Näin ollen alueellisten koordinaattorien keräämä tieto tuo kattavampaa kuvaa jatkossa.

Päätös: Kiitettiin hyvistä huomioista ja kommentteista. Otetaan ne huomioon jatkokehittämisessä.

#### **4. Kuntien digikartoituksen tulokset (Liite 4)**

Waltteri Heino esitteli kuntien digikartoituksen tuloksia.

Digitalisaation edistämisen ohjelmassa on toteutettu kartoitus kuntien digipalveluista osana julkisen hallinnon digitalisaation tilannekuvan muodostamista. Kuntien digikartoituksella luodaan ensimmäinen tilannekuva kuntien digipalveluihin tarkastelemalla palveluita asiakkaan näkökulmasta. Kartoituksella muodostetaan käsitys siitä, minkälaisia digipalveluja kunnat tarjoavat kuntalaisille ja elinkeinotoimintaa harjoittaville sekä miten näiden digipalveluiden tuotanto on järjestetty.

Kartoituksen tiedonkeruu on tehty avoimista tietolähteistä alkuvuonna 2020 ja löydöksiä on täydennetty kuntiin lähetettävällä kyselyllä. Kartoituksessa on mukana eri kokoisia kuntia jokaisesta manner-Suomen maakunnasta (yht. 45 kuntaa). Kartoituksen aineisto koostuu kuntien julkisista verkkosivustoista ja niillä tarjotuista digipalveluista. Kunnallisten digipalvelujen tarkastelu kytkeytyy kuntien lakisäätöihin tehtäviin.

Digipalvelujen kehittyneisyyttä on analysoitu digitalisaatioasteen, digituen ja saavutettavuuden näkökulmista. Keskeiset havainnot voi tiivistää seuraavaan kolmeen johtopäätökseen:

- Mitä suurempi kunta, sitä laajempi digipalvelujen tarjonta ja kehittyneemmät digipalvelut.
- Mitä useampi kunta käyttää samaa digipalvelua, sitä kehittyneempi palvelu on.
- Mitä vähemmän eri digipalveluita palvelunjärjestäjä tarjoaa, sitä kehittyneempiä palvelut ovat. Täydentävänä johtopäätöksenä voidaan todeta, että digipalvelujen tarjonnan ja digipalvelujen kehittyneisyyden näkökulmista kunnat ovat sitä homogeenisempia, mitä suuremmista kunnista on kyse.

Jatkotoimenpide-ehdotukset:

- Selvitetään kartoituksen aineiston ja menetelmän mahdollisimman kattava hyödyntäminen muissa hankkeissa ja projekteissa.
- Kuntien digikartoituksen toistaminen vuonna 2021/2022 jossain muodossa/tarkemmin määritellyillä ja rajatuilla digipalveluilla.

Keskustelussa täydennettiin, että Suomen Kuntaliitosta on lähdessä kuntalaiskysely, jossa kysytään myös digipalvelujen käytöstä. Sieltä toimitetaan tiedot kyselystä päällekkäisyyksien välttämiseksi.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

## 5. YritysDigi -hankesuunnitelma (Liitteet 5a ja b)

Petteri Ohvo esitteli YritysDigin hankesuunnitelmaluonnosta. Yksi digiohjelman tavoitteista on Yritysdigin tavoite: Elinkeinoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja.

Tavoitekirjaus sisältää kaksi osatavoitetta

- 1) Vähentynyt paperi- ja käyntiasiointi elinkeinoimintaa harjoittavilta
- 2) Palvelujen tarjoaminen kohderyhmälle vain digitaalisina

**Toimenpiteet, vähentynyt paperi- ja käyntiasiointi**

Suunnitellaan ja toteutetaan palvelulupausten pyytäminen.

- Palvelujen digitoteutukset ovat kattavasti tarjolla vähintään palvelulupausten digiasteikon määrittelemän tavoitetilan mukaisesti.
- Aktiivista palvelun kanavaohjausta.
- Informaatio-ohjaus palveluita tuottaville viranomaisille.
- Digipalveluiden hyvä laatu ja positiivinen asiakaskokemus.

### **Toimenpiteet, tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja**

- Yhtenäisten menettelytapakirjausten laatiminen digitaalisille asiointipalveluille.
- Lainlaatijoiden käyttöön digitaalista asiointia koskevat suositukset.

Asetetaan YritysDigin hankeryhmä, jonka tehtävänä on ohjata ja suunnitella hankkeen toimenpiteitä sekä seurata ja edesauttaa toimenpiteiden toteuttamista. Lisäksi perustetaan juridisia asioita käsittelevä lainsäädäntöryhmä. YritysDigin hankeryhmä toimii tarvittaessa toiminnan asiantuntija –roolissa.

Käydyssä keskustelussa esitettiin, pitäisikö mittareihin ja tavoitteisiin saada mukaan yritysten näkökulmasta tärkeimmät mittarit. Asiakaslähtöisyyttä voisi ottaa laajemminkin mittareihin ja olisi hyvä, jos ne heijastaisivat myös henkilö- ja yritysasiakkaiden ongelmia.

Täydennettiin, että on hyvä saada yritysten prioriteetit näkyviin. EK on mielellään mukana yritys digi –hankeryhmässä.

Toivottiin jatkossa työkaluja hyödynnettäväksi oman toiminnan seuraamiseen. Palvelulupauskyselyä oli haasteellista täyttää kaikilta osin.

Päätös: Otettiin tiedoksi ja kiitettiin hyvistä huomioista.

## **6. Digitalisaation edistämisen ohjelman viestintäsuunnitelma (Liite 6)**

Ilona Turtola esitteli poimintoja digiohjelman viestintäsuunnitelmasta.

Digitalisaation edistämisen ohjelma on laaja kokonaisuus. Riskinä on se, että viestintä on sirpaleista, jolloin kokonaiskuva voi jäädä epäselväksi.

### **Pääviestit**

- Digitalisaation edistäminen luo mahdollisuuden yhä sujuvampaan elämään meille jokaiselle.
- Julkisten palvelujen digitalisoinnista on saavutettavasti ja laadukkaasti toteutettuna paljon hyötyä asiakkaille ja viranomaisille itselleen.
- Luomme edellytykset sille, että digitalisaatio ei syrjäytä ketään.

Digiohjelmalla on neljä painopistealuetta. Viestintätoimenpiteet on listattu painopistealueittain, jonka jälkeen vuoden 2020 viestittävät aiheet on taulukoitu aikajärjestyksessä viestintäsuunnitelmassa.

Käydyssä keskustelussa kommentoitiin, että jos viestitään vaikuttavuustavoitetta ja jos halutaan muuttaa käyttäytymistä viestinnän avulla, tavoitteet viestinnässä ovat tällöin liian yleisellä tasolla hyötyjen saamiseksi.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

## 7. Muut asiat (Päivi Anttila, Sanna Juutinen)

- Seuraavan (22.6.) kokouksen agendalla mm. ensimmäiset havainnot palvelulupauksista, kohti 2020-luvun kansalaislähtöistä julkista hallintoa - strategiahanke ja digituen jatkokehittäminen.
- Digi kaikille –webinaari 20.5. [Ilmoittautumislinkki tilaisuuteen](#)
- Ohjausryhmän tulevat kokoukset: 22.6., 25.8., 20.10. ja 15.12. klo 14 – 16

## 8. Kokouksen päättäminen

Kokous päättyi klo 16.00.

### Liitteet / Bilagor

- Liite 1 Edellisen kokouksen (25.2.) pöytäkirjaluonnos
- Liite 2 Digiohjelman tilanneraportti
- Liite 3 Digitalisaation edistämisen mittarit ja tilannekuva
- Liite 4 Kuntien digikartoituksen tulokset
- Liitteet 5a-b YritysDigi –hankesuunnitelma
- Liite 6 Digiohjelman viestintäsuunnitelma