



11.11.2020

Valtiovarainministeriö
Petteri Ohvo/JulkICT

YritysDigin hankeryhmän kokous

Aika ke 11.11.2020, klo 09.00 – 11.00

Paikka Skype

Osallistujat Petteri Ohvo hankepäällikkö, VM, pj
Marjukka Saarijärvi ohjelmapäällikkö, VM, varapj

Jäsenet

Kimmo Kuusela erityisasiantuntija, TEM
Noora Lähde erityisasiantuntija, LVM (paikalle 9:45)
Päivi Saalasto hankejohtaja, Turun kaupunki
Mika Kataikko projektipäällikkö, Jyväskylän kaupunki
Eveliina Keski-Koukkari kehityspäällikkö, Porvoon kaupunki
Hanna Kortström kehittämispäällikkö, THL
Jorma Rantanen ryhmäpäällikkö, Tukes
Leila Koskela erikoissuunnittelija, Kela
Jari Konttinen asiantuntija, Palta
Mika Tuuliainen johtava asiantuntija, EK

Poissa

Juuso Kalliokoski johtava asiantuntija, MMM
Joonas Mikkilä digi- ja koulutusasioiden päällikkö,
Suomen Yrittäjät
Pertti Hyvärinen senior vice president, Cinia Oy

1. Kokouksen avaus ja esityslistan hyväksyminen

Kokous avattiin klo 09:04. Todettiin osallistujat ja hyväksyttiin esityslista.
Kokouksen esitysaineisto hankeryhmän työtilassa.

2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Pöytäkirja ollut esillä ryhmän työtilassa.
Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin.

3. Turun asiointipalvelujen digitaalisen ympäristön kehittämisen tavoitteet ja haasteet

Hankejohtaja Päivi Saalasto Turun kaupungilta esitteli palvelulupauksen keräämiseen yhteydessä organisaatiossa tehtyjä havaintoja ja niiden perusteella tehtyjä kehittämisasihteita.

Hieman vastaavia palvelulistauksia kaupungilla tehty jo aikaisemminkin, mutta mm asiointipalvelujen esimerkkiaineistona käytetty palvelulistaus toi esille palvelujen koko kirjon. Kohderyhmälle tarjottuja palveluja tunnistettiin yli 90kpl. Haasteena oli tunnistaa organisaatiosta palvelusta vastuussa oleva henkilö, joka pystyi kuvaamaan tarkemmin kysytyt tiedot.

Tunnistettujen palvelujen ja niiden nykyisten digiasteiden perusteella palvelulistauksen toteuttajat toivat esille kysymyksen miksi jokainen kunta miettisi miten toteuttaa samat palvelut digitaalisina oman kuntansa asiakkaille. Kaikkien kuntien resurssit ja kyvykkyydet eivät tähän riitä varsinkaan pienivolyymisten palvelujen osalta. Tässä olisi yhteiskehittämisen ja –toteutuksen paikka.

Puheenjohtaja avasi keskustelun.

Jyväskylässä samanlainen tilanne: 93 palvelua, asiointiportaali, jonka avulla useat palvelulomakkeet digitalisoitu.

Palvelulupauksen aineisto antaa mahdollisuuden havaita, mitkä palvelut uupuvat miltäkin kunnalta. Tämän perusteella voitaisiin koota ja edistää palvelujen tai palvelukokonaisuuksien yhteiskehittämistä pala kerrallaan. Palvelut olisi hyvä jakaa niihin, joita tulee kehittää valtiohallinnon toimesta ja niihin, joissa vastuu enemmän kuntatoimijoilla. Raportointivelvoitteet unohdetaan usein, vaikka ne ovat työläitä koota ilman digiratkaisua.

Yhteiskehittämisen todettiin olevan vaikeaa ja juurisyytä tälle vaikeaa hahmottaa. Palvelulupausraportissa tulisi nostaa selkeästi esille, myös poliittiselle tasolle, että ”yksintekemisen aika on ohi”. Kuntien tilanne ei tule helpottumaan jatkossakaan, joten halukkuus hyödyntää muiden tai yhdessä tehtyjä ratkaisuja kasvaa. Kunta-valtio-yhteistyön kehittämisen lisäksi ei saa unohtaa asiakkaita! Eteneminen asiakastarpeen kautta, ratkaisten miten viranomainen vastaa tarpeisiin. Porvoossa luotu yrittäjien ja kaupungin välille kehittämisryhmä. Tämä idea luvattiin toisen jäsenen toimesta ’parastaa’ (=varastaa ja parantaa).

Suomi.fi-palvelut hyviä ja kehittämistoimia helpottavia, mutta ei ehkä riittäviä. Tulisiko asiointialustan tyyppinen ratkaisu lisätä Suomi.fi:n palveluvalikoimaan? Suomi.fi-maksut palvelun käyttöönotto sai ryhmältä kiitosta. Se valmisteltiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Ehkä muiden tukipalvelujen asiakaslähtöistä käyttötarvetta ei mietitty ja viestitty vastaavalla tavalla.

Erilaista hanke- ja kehittämistoimintaa tuetaan valtion toimesta, mutta ainakin hankeaihoissa liikutaan vielä liian korkealla ja abstraktilla tasolla. Tällöin vaikuttavuus mm. palvelutarjontaan, palvelujen laatuun ja asiakasvaikuttavuuteen jää heikoksi. Hankkeet ovat myös pääosin kokeilupohjalla, jota usein hankehauissa korostetaan. Kokeilut eivät useinkaan integroidu organisaation nykyiseen ICT-infraan, jolloin hankkeiden tuotokset jäävät lyhytaikaisiksi aiheuttaen turhan korkeita käyttökustannuksia. Lisäksi useiden irrallisten kokeiluhankkeiden tuotoksina syntyvien erillisten ratkaisujen, appsit (tms.) moninaisuus aiheuttaa sekaannusta käyttäjissä.

Palvelulupausten analysoinnin yhteydessä havaittu suuri variaatio palvelujen nimissä herätti tarpeen yhtenäistää käytettäviä termejä ja nimiä. Tämä auttaisi myös asiakkaita löytämään palvelut helpommin.

Asiointipalvelujen ja niiden toteuttamisratkaisujen lisäksi tulee seurata ja hyödyntää muita kansallisia ja kansainvälisiä digitalisaatioon liittyviä hankkeita, joissa kehitetään tulevia laaja-alaisia peruskomponentteja (mm datan luvitus, Findy, IHAN). Kelassa asiointi- ja hakemisalustat ovat työn alla.

4. Palvelulupaus-raportti

Luonnos Palvelulupaus-raportista ja data-aineisto jaettuna työtilassa.

Puheenjohtaja pyysi kommentteja ja havaintoja raportista.

Todettiin, että raportista puuttuu koonti ja maininnat vastaajien havaitsemista kehittämisen esteistä. Lainsäädännöllisiä esteitä vastauksissa oli todettu vähän. Lisätään raporttiin koonti vastaajien havaitsemista esteitä.

Raportin alussa olevaan yhteenveto-osuuteen tulee kiinnittää huomiota. Suuri osa lukijoista kiinnittää huomionsa kahteen ensimmäiseen asiasivuun ja niiden sisältöön. Yhteenveto-osuuteen toivottiin nostettavan selkeästi mm. palvelujen tilanne nykyisen lainsäädännön vaatimuksiin verrattuna, tarve yhteistoimenpiteille ja -toteutuksille kuntien käyttöön sekä tärkeimmät yhteistoimenpide-ehdotukset, joiden avulla viranomaiset saisivat kehitettyä asiointipalvelunsa digiasteen 1.1-tasolle. Lisäksi toivottiin korostettavan yritysten ja yhteisöjen tärkeyttä kunnille

asiakasryhmänä, jonka vuoksi myös heidän palveluihin tulee kiinnittää huomiota ja kehittämistoimia. Todettiin, että yrityksille tarjottavien palvelujen kehittäminen jäänyt myös osin valtiohallinnon toimijoilta vähäiselle huomiolle.

Palvelulupaus-raportin julkaiseminen on suunniteltu tapahtuvan 7.12 pidettävässä webinaarissa.

Kysyttiin data-aineiston julkaisemisesta raportin julkaisemisen yhteydessä. Ministerin kirjeessä julkisen hallinnon toimijoille palvelulupauksen antamisesta asia oli muotoiltu seuraavasti: *”Teiltä saatujen palvelulupausten pohjalta muodostamme ja julkaisemme kokonaiskuvan elin-keinotoimintaa harjoittaville suunnattujen asiointipalvelujen tilasta Suomessa sekä havaituista kehittämisen esteistä”*. Joten data-aineistoa ei tulla julkaisemaan raportin yhteydessä vm:n sivustolla. Aineistoa ei kuitenkaan luokitella salaiseksi, koska siihen ei ole perusteita. Siten data-aineisto on saatavilla kysyttäessä.

5. Hankkeen jatkotoimenpiteet

Puheenjohtaja esitteli suunnitteilla olevia toimenpiteitä.

Digiohjelman ensi vuoden toiminta- ja rahoituksenkäyttösuunnitelmaa laaditaan nyt marraskuussa, joten perustellut tarpeet, ideat ja havainnot YritysDigi-hankkeen toimenpiteiksi ovat enemmän kuin tervetulleita.

6. Ennakkotehtävä ennen seuraavaa kokouksta

Koska työryhmän tutustumisaika palvelulupaus-raporttiin ja aineistoon jäi lyhyeksi, pyydämme jäsenten lisähavaintoja Petterille heti kun niitä havaitaan. Hankeryhmän tässä kokouksessa tehdyt havainnot viedään raportin seuraavaan versioon ja toimitetaan hankeryhmälle kommentoitavaksi. Palvelulupausraportti julkaistaan jo ennen seuraavaa hankeryhmän kokousta 7.12. webinaarissa, joten tämä tehtävä suoritetaankin ennen seuraavaa kokousta.

7. Seuraavat kokoukset

Puheenjohtaja on lähettänyt seuraavien kokouksien kalenterimerkinnot jäsenille. Jos kokousaika ei sovi, niin vastatkaa kutsuun hylkäys-merkinällä. Jos kokousaika usealle epäsopiva, niin puheenjohtaja etsii ja esittää uusia aikoja.

Ke 09.12.2020 09:00 – 11:00 (Skype)

ke 27.01.2021 09:00 – 11:00 (Skype)

ti 16.03.2021 09:00 – 11:00 (Skype)

ke 28.04.2021 09:00 – 11:00 (Skype)

ke 09.06.2021 09:00 – 11:00 (Skype)

8. Muut asiat

- Minna Piirainen, DVV: ”ilmoittautuminen 04.12 pidettävään Digiosaaminen yrityksissä ja yhteisöissä -webinaariin on nyt auki:
<https://www.lyyti.fi/reg/digiosaaminen-yrityksissa-ja-yhteisoissa>. Webinaarin puheenvuoroissa on pyritty tuomaan esiin laajasti digituen tarvitsijoiden sekä digituen ja digipalvelujen tuottajien näkökulmat.”

Liitteet (*hankeryhmän Tiimeri-työtilassa*)