



22.6.2022

Digi arkeen neuvottelukunta - Pyöreän pöydän keskustelu 11.5.2022 - Digikompassin näyttämä suunta julkisten palveluiden digitalisoinnissa ja automatisoinnissa

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1. Johdanto | 1 |
| 2. Ihmislähtöiset julkiset palvelut digikompassin tavoitteena | 2 |
| 3. Huomioita digikompassista | 3 |
| 4. Keskeiset huomiot elämäntapahtumakokonaisuuksista | 3 |
| 5. Keskeiset huomiot yhteiskehittämisestä | 4 |
| 6. Lopuksi | 5 |
| 7. Liitteet | 5 |
| Liite 1 – Keskusteluista listatut elämäntapahtumat | 6 |
| Liite 2 – Keskusteluista kirjatut huomiot yhteiskehittämisestä | 10 |
| Liite 3 - Elämäntapahtumien matriisimallin hahmotelma | 12 |

1. Johdanto

Digi arkeen -neuvottelukunta järjesti 11.5.2022 järjestyksessään viidennen pyöreän pöydän keskustelun. Tilaisuuden aiheena oli digikompassin näyttämä suunta julkisten palveluiden digitalisoinnissa ja automatisoinnissa. Tilaisuudessa pohdittiin sitä, miten Suomen digikompassi kytkeytyy organisaatioiden tekemään työhön ja tuottamiin palveluihin. Lisäksi tilaisuudessa keskityttiin siihen, millainen keskustelijoiden organisaation rooli on digikompassin tavoitteiden edistämisessä sekä mitä organisaatiot voivat tuoda digikompassiin, sen valmisteluun ja toisaalta saada digikompassista itselleen.

Tilaisuuden tavoitteena oli koota syötteitä digikompassin valmisteluun ja tuottaa eri organisaatioiden edustajille oivalluksia digikompassin tuomista mahdollisuuksista ja merkityksistä organisaatioiden työhön.

Tilaisuuden aluksi kuultiin kolme alustusta:

- Digikompassin julkinen hallinto -osio, Päivi Nerg, alivaltiosihteeri, valtiovarainministeriö
- Ihmislähtöinen kehittäminen, case: Tampereen kaupunki ja nuorten osallistuminen Outi Valkama, projektipäällikkö, Tampereen kaupungin AuroraAI-pilotti
- OmaElämä-konsepti, case: läheisen kuolema, Mikael af Hällström, kehittämisen asiantuntija, verohallinto.

Alustusten jälkeen tilaisuuden osallistajat jaettiin kahteentoista pienryhmään. Kunkin pienryhmän keskustelussa keskityttiin kahteen kysymykseen:

- Mitkä elämäntapahtumakokonaisuudet olisivat tärkeimpiä digitalisoitavia?
- Minkälaisia ajatuksia ja ideoita sinulla ja organisaatiollasi on yhteiskehittämisestä (*co-creation*)?

Pyöreän pöydän tilaisuuteen osallistui enimmillään yhtäaikaisesti 98 henkilöä yhteensä 62 eri organisaatiosta. Tilaisuus toteutettiin hybridinä. Tilaisuuteen osallistui noin 20 osallistujaa läsnätilaisuudessa Pankkisalissa Helsingissä ja noin 70 osallistujaa verkkotilaisuudessa Teams-alustalla. Ryhmäkeskusteluiden tukena verkkokeskusteluissa käytettiin Google Jamboard -työkalua. Läsnätilaisuudessa kirjaukset tehtiin paperille, ja paperit tallennettiin. Tilaisuudessa oli ensimmäisen tunnin ajan tarjolla viittomakielen tulkkaus sekä kirjoitustulkkaus. Ensimmäinen tunti alustuksineen tallennettiin. Tallenne on katsottavissa suomeksi tekstitettyinä [valtiovarainministeriön Youtube-kanavalla](#).

Muistion seuraavissa kappaleissa esitetään tiiviisti digikompassin taustaa ja pyritään avaamaan käytettyä sanastoa. Lisäksi esitetään yhteenvedot pienryhmäkeskusteluissa esille nousseista teemoista ja pienryhmien kiteyttämistä keskeisimmistä huomioista digikompassiin, elämäntapahtumakokonaisuuksiin sekä yhteiskehittämiseen liittyen. Muistion liitteinä on listattu kaikki pienryhmäkeskusteluissa esitetyt elämäntapahtumakokonaisuudet sekä yhteiskehittämisen huomiot.

2. Ihmislähtöiset julkiset palvelut digikompassin tavoitteena

Digitalisaatio, ennen kaikkea data- ja alustatalouden yhteiskehitys, muuttavat väijäämättä maailmantalouden rakenteita, liiketoimintamalleja, kilpailua ja kuluttajien käyttäytymistä. Suomella on hyvät lähtökohdat ratkoa digitalisaation haasteita: olemme teknologiamyönteinen ja osaava kansakunta, jossa vallitsee korkea luottamus. Vahvuudet eivät kuitenkaan automaattisesti käänny onnistumisiksi, vaan meidän on tehtävä määrätietoisesti investointeja digitalisaatioon ja datatalouden kehittämiseen.

Digitalisaation ja datatalouden murroksessa menestymiseksi Suomi on laatinut vuoteen 2030 ulottuvan kansallisen strategisen etenemissuunnitelman – digikompassin. Digikompassi kattaa neljän osa-alueen – osaamisen, infrastruktuurin, yritysten ja julkisten palvelujen kehittämisen – priorisoidut tavoitteet vuoteen 2030. Kompassin avulla luodaan Suomelle yhteinen visio tulevaisuudesta. Suomen kansallinen digikompassi perustuu vuonna 2021 esiteltyyn EU:n digikompassiin ja tätä koskevaan ohjelmaehdotukseen.

Julkiset palvelut -osa-alueen kantavana teemana on ihmiskeskeinen lähestymistapa palveluiden toteuttamiseen. Tämän aikaansaamiseksi uusien teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen ei yksinään riitä, vaan toimintakulttuuria pitää määrätietoisesti uudistaa. Hyötyjä ei saada vain vanhoja malleja digitalisoimalla, vaan palveluiden järjestämisen logiikka ja prosessit on järjestettävä uudelleen, ihmiskeskeisesti.

Ihmiskeskeisillä palveluilla tarkoitetaan ennakoivia ja tehokkaita palveluja, jotka huomioivat erilaisten ihmisten, yritysten ja organisaatioiden tarpeet ja tilanteet. Julkisen palvelutuotannon ihmiskeskeinen kehittäminen konkretisoituu kytkemällä ihmisten palvelutarpeet eri elämäntilanteisiin ja tapahtumiin **elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksiksi**. Tämä tarkoittaa toiminnan ja palveluiden kehittämisen ohjaamista elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien kautta, kun kehitetään ratkaisuja ihmisten ja yritysten kokonaisvaltaisten, viranomaisrajat ylittäviin tarpeisiin.

Elämäntapahtuman näkökulmasta palvelutarpeeseen kytkeytyy useita eri toimijoita useilta eri hallinnonaloilta ja sektoreilta. Se edellyttää laaja-alaista yhteistyötä ja **yhteiskehittämistä** elämäntapahtumiin liittyvän asioinnin sujuvoittamiseksi digitalisaation ja automatisaation keinoin. Elämäntapahtumapohjainen kehittäminen edellyttää, että julkiselle hallinnolle kehitetään uusia ohjaus-, yhteistyö- ja rahoitusmalleja, jotka mahdollistavat yhteiskehittämisen eri hallinnonalojen ja sektoreiden muodostamissa ekosysteemeissä.

3. Huomioita digikompassista

Digikompassiin liittyen pienryhmien keskusteluissa nousi esiin lähinnä yleistasoisia huomioita. Tähän lukuun on koottu muutamia näistä pohdinnoista.

Keskusteluissa pohdittiin, ollaanko digikompassin myötä luomassa kansallinen työkalu ja ottavatko kaikki (ml. kunnat ja sote-alueet) sen käyttöön sekä tuleeko tähän velvoittavaa lainsäädäntöä. Eräässä keskustelussa ehdotettiin, että nimenomaan kaikki lakisääteiset palvelut tulisi automatisoida. Prosessien osalta toivottiin joka tapauksessa läpinäkyvyyttä.

Lisäksi keskusteltiin siitä, voisiko digikompassin jatkotyössä ICT-terminologiaa tarkentaa ja kaventaa relevantteihin osuuksiin sekä kohdistaa termistöä paremmin, jottei ICT/digi näyttäytyisi liian kaikkivoipana ratkaisuna kaikkeen. Keskusteluissa pohdittiin myös sitä, pitäisikö kansalaisten digiturvallisuus olla enemmän esillä, esimerkiksi mahdollisten yhteiskunnallisten muutosten näkökulmasta tai esimerkiksi tilanteessa, jossa luottamus hallintoon heikkenisi huomattavasti.

Tärkeänä digikompassin valmistelussa nähtiin osallistava päätöksenteko läpileikkaavana toimintatapana. Osallistamisessa PPP-yhteistyö (*Public-Private Partnership*, joka tarkoittaa julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuutta) nostettiin esille. Lisäksi työpajatyöskentely nähtiin yhtenä hyvänä vaihtoehtona digikompassin jatkotyöstössä. Lausuntopalvelun käyttö jatkovalmistelussa koettiin myös hyväksi työkaluksi.

4. Keskeiset huomiot elämäntapahtumakokonaisuuksista

Keskusteltaessa elämäntapahtumakokonaisuuksista useissa pienryhmäkeskusteluissa pidettiin tarpeellisena, että ensimmäisenä tehtäisiin päätös digipalvelujen tarjoamisesta ”yhden luukun -periaatteella”. Pienryhmissä koettiin, että käsite ”yhden luukun -periaate” olisi hyvä määritellä samassa yhteydessä. Eräänä ehdotuksena toteuttamisesta esitettiin palvelutarjonnan kokoamista elämäntapahtumalähtöisesti Suomi.fi -sivustolle. Toisaalta nähtiin, että rinnalla kannattaa pitää tavoite luukkujen tarpeen poistamisesta. Palvelujen tarvitsijan asiointitarvetta vähentää, kun tieto liikkuu taustalla ja viranomaisten välillä.

Yhteistä linjaamista vaativaksi kysymykseksi tunnistettiin se, miten pitkälle palveluprosesseja voidaan automatisoida. Automatisointi sopii hyvin erilaisiin rutiinitapahtumiin. Elämässä tai liiketoiminnan kaarella tapahtuu niin paljon, että automatisointi tai erilaiset palveluehdotukset ovat suotavia. Tärkeintä niissä on kannustava ote holhoamisen tai valvonnan sijasta.

Keskusteluissa muistutettiin, että digitaalisen palvelun ei tule jatkossakaan olla ihmiselle ainoa tapa hoitaa asioita. Myöskään mikään päätös, etuus tai palvelu ei saisi jäädä saamatta, jos digitaalinen palvelu ei toimi. Lisäksi nähtiin tärkeäksi, että digitalisaatiomuutokset tehdään riskit ja turvallisuusaspektit huomioiden.

Palveluiden kehittäminen ei saisi eriytyä liikaa yksittäisiin elämäntapahtumiin liittyväksi, vaan myös eri elämäntapahtumakokonaisuuksien välillä on tarvetta yhteistyölle. Yksittäisten elämäntapahtumakokonaisuuksien lisäksi keskustelussa korostettiin ihmisten elämäntilanteiden tai yritysten liiketoiminnan saumakohtien hallinnan tärkeyttä. Ihmisten palvelutarve on usein suurin elämän eri murroskohdissa. On myös olennaista tunnistaa elämäntapahtumien välisiä riippuvuuksia ja palveluketjuja. Keskusteluissa muistutettiin vielä, että on huolehdittava myös sellaisista vaiheista, joissa ei tapahdu mitään, jotta ihminen ei ”katoaisi” eri elämäntilanteiden väliin.

Pienryhmien keskusteluiden pohjalta elämäntapahtumia voidaan hahmottaa kahteen kokonaisuuteen:

- Lineaariset elämänkaaren nivelvaiheet, jotka ovat ennustettavia
- Kriisi- tai murrostilanteet, joihin kiteytyy lukuisia vaikeita kokonaisuuksia ja jotka ovat vaikeammin ennakoitavissa.

On hyvä huomioida, että elämänkaarella nivelvaiheet tapahtuvat ihmisten elämässä eri aikaan, eri järjestyksessä (ei lineaarisesti) sekä joskus myös samanaikaisesti. Samalla kun yksi siirtyy valmistuttuaan työelämään ja työelämästä eläkkeelle, toinen on voinut alkaa yrittäjäksi peruskoulussa, toiminut osa-aikaisena yrittäjänä opiskelujen aikana, siirtynyt työelämään, valmistunut koulusta ja jatkanut työelämässä. Eläkkeelle jäädessään henkilö voi alkaa uudelleen yrittäjäksi. Opiskelu, yrittäjyys ja työelämä kulkevat yhä useammin rintarinnan. Henkilö voi olla monta kertaa elämänsä aikana opiskelija.

Eräässä keskustelussa ehdotettiin elämäntapahtumakokonaisuuksien toteuttamisen vaiheistamista siten, että aloitettaisiin helpommista kokonaisuuksista ja ratkaistaisiin niissä ilmenevät haasteet. Vaativimmissa kokonaisuuksissa on helpompaa edetä, kun ensin on saatu kehitettyä toimivia etenemismalleja.

Keskusteluissa nousi toistuvasti esiin puolesta asiointi elämäntapahtumakokonaisuudet läpileikkaavana teemana. Kaikissa kokonaisuuksissa syntyy tilanteita, joissa asiointi on saatava sujuvaksi, vaikka henkilö ei olisi kykenevä asioimaan itse. Puolesta asiointiin haasteet ja pullonkaulat ovat hyvä esimerkki siitä, miten yksi elementti elämäntapahtumakokonaisuudessa voi vaikeuttaa henkilön toimintaa.

5. Keskeiset huomiot yhteiskehittämisestä

Yhteiskehittämisen osalta pienryhmien keskusteluissa kaivattiin selkeitä rakenteita, vastuita ja pelisääntöjä mahdollistamaan yhteiskehittäminen eri sektorien välillä. Tavoiteltavien elämäntapahtumakokonaisuuksien taustalla on oltava paljon eri viranomaisten yhteistyötä. Kysymys ei ole yksittäisen viranomaisen kehittämispanostuksesta vaan yhteiskehittämisestä politiikan tekijöiden, viranomaisten, tutkimuksen ja tutkijoiden, yritysten, kolmannen sektorin ja asukkaiden sekä palveluiden käyttäjien kesken. Myös kunnat ja hyvinvointialueet ovat osapuolina kehittämisessä.

Keskeiseksi osallistumisen edellytykseksi nähtiin, että yhteiskehittämisen eri vaiheet pohjautuvat laajaan osallistamiseen. Ainostaan ottamalla ihmiset mukaan, saadaan esiin elämäntapahtumiin sisältyvä vaihtelu. Samalla saadaan aikaan aito toimintakulttuurin muutos. Järjestöjen kautta on paljon mahdollisuuksia saada näitä palvelujen käyttäjiä mukaan. Järjestöjen avulla voidaan myös luoda turvallinen tila mikä voi olla osallistamisen onnistumisen edellytys.

Keskustelijat kiinnittivät huomiota kielen selkeyden tärkeyteen yhteiskehittämisessä. Kielen selkeys nähtiin edellytyksenä kansalaisyhteiskunnan osallistumiselle, ja periaate ”ihminen oman elämänsä asiantuntijana” ei ilman sitä toimi.

Yritysten kanssa tehtävää yhteistyötä elämäntapahtumakokonaisuuksien yhteiskehittämisessä korostettiin keskusteluissa vahvasti. Yritysten mukana pitäminen edistää sellaisten rakenteiden ja rajapintojen syntymistä, joilla asioiden hoito myös yritysten kanssa helpottuu.

Kolmas sektori kannattaa ottaa mukaan kehittämiseen aidosti, heti alkuvaiheessa eikä silloin kun tavoiteltu kokonaisuus on valmistumassa. Kolmannella sektorilla ja järjestöillä on paljon osaamista ja asiantuntemusta kohderyhmätarpeista, joita voisi hyödyntää kokonaisuuksien suunnittelun, valmistelun ja toteutuksen eri vaiheissa.

Keskusteluissa nousi esiin seuraavia yhteiskehittämisen periaatteita:

- Yhteentoimivuus
- Läpinäkyvyys ja luotettavuus
- Sitouttaminen ja aito osallistuminen
- Tarvelähtöisyys
- Ennakoivuus
- Ekosysteemiajattelu.

6. Lopuksi

Tilaisuudessa käytiin erittäin vilkasta keskustelua ja tähän muistioon on pyritty tiivistämään sekä hyvin erilaisia havaintoja että useissa ryhmissä esiintyneitä, laajasti jaettuja ajatuksia.

Tilaisuuden havainnot voi tiivistää seuraaviin kolmeen kohtaan:

- Yhteiskehittämisen laaja toteutustapa: etenkin kolmas sektori ja tietysti palveluiden käyttäjät on otettava mukaan
- Käsitteiden määrittely nykyistä konkreettisemmin: esimerkiksi mitä tarkoitetaan ”elämäntapahtumakokonaisuudella” käytännössä.
- Miten elämäntapahtumakokonaisuuksiin perustuva palveluiden suunnittelu tapahtuu ja mistä palvelut koostuvat: miten palvelut tuotetaan (paljonko voidaan automatisoida jne.), mistä palveluihin pääsee (suomi.fi -> kootusti vai ei) ja miten käytännössä huolehditaan heistä, jotka tarvitsevat lähipalveluita.

Kansallisen digikompassin valmistelutyö jatkuu ja seuraava luonnos tulee lausuttavaksi syksyllä 2022.

7. Liitteet

Liite 1: Keskusteluista listatut elämäntapahtumat

Liite 2: Keskusteluista kirjatut huomiot yhteiskehittämisestä

Liite 3 - Elämäntapahtumien matriisimallin hahmotelma

Liite 1 – Keskusteluista listatut elämäntapahtumat

| Elämäntapahtumien luokittelu | Mainintojen lukumäärä |
|---|------------------------------|
| Elämänkaaren tapahtumat | 142 |
| Äänestäminen | 1 |
| Äänestäminen | 1 |
| Asuminen | 25 |
| Asumisen ongelmatilanteet | 2 |
| Avoliitto ja avioero | 1 |
| Kierrätys | 2 |
| Muutto - virallisten yhteystietojen päivittäminen | 1 |
| Muutto pois lapsuudenkodista | 2 |
| Muutto Suomeen / pois Suomesta | 10 |
| Muutto Suomessa | 4 |
| Talon rakentaminen | 3 |
| Avoliitto ja avioero | 15 |
| Avoliitto ja avioero | 15 |
| Haasteet perheessä - lastensuojelu | 2 |
| Haasteet perheessä - lastensuojelu | 2 |
| Ikääntyminen | 7 |
| Ikääntyminen yksin | 1 |
| Ikääntymiseen varautuminen | 2 |
| Siirtyminen omasta kodista tuettuun asumiseen | 2 |
| Ikääntyminen | 1 |
| Isovanhemmuus | 1 |
| Kansalaispalvelus: Ase- / siviilipalvelus | 2 |
| Kansalaispalvelus: Ase- / siviilipalvelus | 2 |
| Koulutus | 26 |
| Alakoulu / koulun aloittaminen | 2 |
| Koulutuspaikan hakeminen | 2 |
| Opintojen keskeyttäminen | 2 |
| Opiskelu työn ohessa | 2 |
| Opiskelun aloittaminen | 6 |
| Toisen asteen aloittaminen | 2 |

| | |
|--|-----------|
| Valmistuminen | 3 |
| Varhaiskasvatus | 4 |
| Yläkoulu | 1 |
| Kuolema | 15 |
| Kuolema | 5 |
| Kuolinpesän selvittäminen | 1 |
| Perinnön saaminen | 2 |
| Testamentti | 2 |
| Läheisen kuolema | 4 |
| Leskeksi jääminen | 1 |
| Lapsuus | 1 |
| Lapsuus | 1 |
| Perheen perustaminen | 12 |
| Perheen perustaminen | 1 |
| Raskaus | 1 |
| Syntymä | 7 |
| Lapsen nimen antaminen | 1 |
| Adoptio | 1 |
| Vanhemmuus | 1 |
| Täysi-ikäistyminen | 5 |
| Muutto pois lapsuudenkodista | 1 |
| Täysi-ikäistyminen | 4 |
| Terveys ja hyvinvointi | 2 |
| Yksinäisyys | 2 |
| Työelämä | 28 |
| Eläkkeelle siirtyminen | 9 |
| Nuori työntekijänä | 2 |
| Töihin Suomeen ulkomailta | 2 |
| Työ- ja toimintakyvyn arviointi | 1 |
| Työelämään liittyminen eri tilanteissa | 1 |
| Työllistyminen | 1 |
| Työn katkokset: perhevapaat, omaishoitajuus, virkavapaat ym. | 3 |
| Työn rahoittaminen (taiteilijat ym.) | 1 |
| Työnhaku | 3 |

| | |
|--|-----------|
| Työskentely ulkomailla | 1 |
| Työttömyys | 4 |
| Odottamattomat tilanteet | 39 |
| <hr/> | |
| Asunnottomuus, velkaantuminen, työkyvyttömyys | 1 |
| Asunnottomuus, velkaantuminen, työkyvyttömyys | 1 |
| Edunvalvontaan / holhoukseen siirtyminen | 4 |
| Edunvalvontaan / holhoukseen siirtyminen | 3 |
| Toimintakyvyn muutokset | 1 |
| Kadonnut henkilö | 2 |
| Kadonnut henkilö | 2 |
| Kriisiapu | 2 |
| Kriisiapu | 2 |
| Kuntoutus | 3 |
| Kuntoutus | 3 |
| Oikeusavun tarvitseminen | 2 |
| Oikeusavun tarvitseminen | 2 |
| Onnettomuus | 3 |
| Onnettomuus | 3 |
| Rikoksen / väkivallan uhriksi joutuminen | 4 |
| Rikoksen / väkivallan uhriksi joutuminen | 4 |
| Terveys ja hyvinvointi | 13 |
| Neurokirjon ongelman tai mt-ongelman diagnoosin saaminen | 1 |
| Läheisen sairastuminen | 3 |
| Mielenterveyspalveluihin hakeutuminen | 2 |
| Työuupumus | 2 |
| Vakava sairastuminen | 3 |
| Vammautuminen | 2 |
| Ulkoinen kriisi / sotakriisi | 2 |
| Ulkoinen kriisi / sotakriisi | 2 |
| Vanhemman vakava sairastuminen tai kuolema | 1 |
| Vanhemman vakava sairastuminen tai kuolema | 1 |
| Vankilaan joutuminen, vankilasta vapautuminen | 1 |
| Vankilaan joutuminen, vankilasta vapautuminen | 1 |

| | |
|--|-----------|
| Yllättävät elämäntilanteet | 1 |
| Yllättävät elämäntilanteet | 1 |
| Omien tietojen / datan hallinta | 6 |
| Omien tietojen hallinta | 5 |
| Omien tietojen hallinta | 3 |
| Sähköinen asiakirjasalkku kansalaiselle | 1 |
| Siirtyminen sähköisiin palveluihin | 1 |
| Uskontokuntaan liittyminen tai siitä eroaminen | 1 |
| Uskontokuntaan liittyminen tai siitä eroaminen | 1 |
| Taloustapahtumat | 13 |
| Omaisuuksien hankinta, omistaminen, myynti ja verotus | 3 |
| Omaisuuksien hankinta, omistaminen, myynti ja verotus | 3 |
| Oman talouden suunnittelu | 2 |
| Oman talouden suunnittelu | 2 |
| Sijoittaminen | 2 |
| Sijoittaminen | 2 |
| Talousvaikeudet | 6 |
| Talousvaikeudet | 3 |
| Köyhyys | 2 |
| Ylivelkaantuminen | 1 |
| Yrittäminen ja yritykset | 21 |
| Yrittäminen ja yritykset | 21 |
| Työnantajaksi ryhtyminen | 2 |
| Yrittäjäksi ryhtyminen | 3 |
| Yrittäjän työttömyys | 2 |
| Yrityksen elinkaaren tapahtumat | 3 |
| Yrityksen kansainvälistyminen | 2 |
| Yrityksen kasvattaminen | 1 |
| Yrityksen kehittäminen tukien avulla | 1 |
| Yrityksen laajentaminen ulkomailta Suomeen | 1 |
| Yrityksen lopettaminen | 1 |
| Yrityksen perustaminen - ulkomaalainen yrittäjä | 1 |
| Yrityksen perustaminen | 3 |
| Yrityksen talousvaikeudet | 1 |

Liite 2 – Keskusteluista kirjatut huomiot yhteiskehittämisestä

Koordinaatiosta:

- Kuka huolehtii, että eri kehittämisen kokonaisuudet kohtaa?
- Miten huolehditaan, ettei tehdä päällekkäistä tai vastakkaista kehittämistä?
- Onko visiot yhtenäisiä?
- Oltava yhteinen tavoite ja mahdollistava ilmapiiri
- Yhdellä taholla oltava kokonaiskuva kehitettävästä asiasta tai palvelusta sekä ennen kaikkea päätöksentekokYKY
- Vaikka kaikki tarpeet otetaan huomioon, niin kaikkia tarpeita ei voita välttämättä toteuttaa
- Digitaalinen alusta/työkalu jossa kehittämistä helppo seurata ja osallistua
- Jonkun vetovastuu aina yhden kokonaisuuden edistämisestä. Ilman vetovastuuta tekeminen helposti lässähtää
- Tiedon levittämistä laajalti eri digikehityksestä kiinnostuneille kohderyhmille
- Tavoitteellisten ekosysteemin rakentaminen
- Tuomalla yhteen eri tahojen osallistujia
- Yhteistyön resursointi
- Yhteiskehittäminen vaatii toimiakseen fasilitaattorin

Prosessista:

- Kiteyttäkää ratkaisumalli, luodaan visiotarina, mielellään kevyt proto, joka kuvaa miten tämä voisi toimia
- Kuvaa nykytila
- Haastattele organisaatiot, asiakkaat, mieti prosessit end-to-end
- Johdonmukainen, systemaattinen, ennakoitu prosessi - pysähdy, kysy, kuuntele, toimi yhdessä
- Erilaisten menetelmien käyttäminen: visualiset luovat ym. menetelmät
- Prosessissa mietittävä järkevä rooli käyttäjälle, suunnittelu ja rakentaminen
- Ei "pönötystilaisuus" vaan kohderyhmälähtöisesti suunniteltu tilaisuus
- Sitouttaminen: Selkeys vaiheista, miksi olemme täällä, miten osallistumiseni näkyy siitä mihin pääsevät vaikuttamaan, aito vaikuttamisenmahdollisuus, mitä tapahtuu seuraavaksi.
- Vaatii rohkeutta tuoda pureskeltavaksi keskeneräisiä asioita. Vaatii myös itsetuntoa; jonkun on hyväksyttävä, että omaa ideaa ei valitakaan yhdessä parhaaksi.
- Mietitään tarkasti mitä ryhmiä asia koskee ja otetaan heistä edustus mukaan.
- Luodaan turvallinen tila, jossa oikeasti pääsee vaikuttamaan.
- Keinona esimerkiksi lausuntopalvelu.fi
- Läpinäkyvyys prosessiin
- Jatkumo
- Palvelumuotoilu:
 - Käyttäjät mukaan
 - Asiakkaan tarpeet
 - Verkosto
 - Osallistuminen aidosti ja oikeasti
 - Jo varhaisessa vaiheessa
 - Koko prosessin ajan
 - Erilaisia
 - Kokemusasiantuntijat
 - Saavutettavuus

Järjestöjen ja muiden toimijoiden roolista:

- Järjestöt voivat tuoda yhteiskehittämiseen käyttäjiä
- Pilottiryhmät ja kehittäjäryhmät elämäntapahtuman kohderyhmistä
- Yhteistyö järjestöjen kanssa
- Järjestöjen näkökulmasta yhteiskehittäminen tärkeää. Nykytilan kuvaaminen on tärkeää, kun yhteiskehittäminen alkaa.
- Kokemustieto, vertaistieto.
- EU multi-actor approach & living lab: akatemia, yritykset, kansalaiset, julkinen sektori.
- Palvelujen testaaajia
- Vapaaehtoisia digitukijoita
- Tiedon levittämistä palveluista tai esim. digitestamentin teon osalta
- Asiantuntijuutta: Näkövammaisten liitosta palvelujen saamiseksi saavutettavammaksi (erityisesti esim. tilanne jos ihminen pystyisi hoitamaan omat asiansa mutta palvelu ei sitä mahdollista, koska ei ole saavutettava)
- VALLissa on Digiraadit, joissa ikääntyneet pääsevät vaikuttamaan oman arjen digitaalisiin ja teknologisiin ratkaisuihin.
- Järjestöt tuovat asiantuntemuksen ja myös kohderyhmään kuuluvia, voivat olla esim. vetämässä ryhmiä kehittämistyössä ja yhdessä pohtia elämäntapahtumakokonaisuuksia muiden järjestöjen ja toimijoiden kanssa, kuten painopisteitä.
- Kehitysvammaliiton Selkokeskus: tietoa ja osaamista selkokieleen liittyen
- VTKL/SeniorSurf on juuri rakentamassa senioreille helpdesk-palvelua yhteiskehittämisen periaatteilla
- Erilaiset loppukäyttäjät mukana alusta asti:
 - Ikä
 - Moniammatillisuus
 - Erilaiset ihmiset / vammat
- Yritykset, säätiöt ym. muut yhteen ilman kilpailunäkökulmaa
- Public-private -yhteistyö – monitoimijayhteistyö

Liite 3 - Elämäntapahtumien matriisimallin hahmotelma

Seuraavilla sivuilla esitettävän matriisimallin tarkoitus on jäsentää elämäntapahtumia kahdella ulottuvuudella: 1) kompleksisuudella ja 2) "vakavuudella" tai vaikutuksen syvyydellä elämässä.

Malli on vain ideatason luonnos menettelyksi, jonka avulla voitaisiin mahdollisesti jäsentää elämäntapahtumien painoarvoa ennen muuta digikompassissa kuvattua priorisointia varten. Vaikka tästä ei koskaan tulisi mitään operatiivista mallia, ehkä tätä voidaan käyttää keskustelun ja kehittämisen välineenä.

Taustapohdintaa mallin kehittäjältä:

Olen itse sitä mieltä, että ei ole selvää, että inhimillisesti ja hallinnollisesti raskaimman A1-luokan tilanteet olisi ensimmäiseksi priorisoitava digitalisointiin/automatisointiin. Monet A1-luokan tapaukset ovat digitalisointitavoitteen kannalta todella haastavia, koska niissä on vaikeasti kvantifioitavia piirteitä ja selvää tarvetta ihmisasiantuntijoille. Tästä huolimatta jotkin luokan tapahtumista, esim. läheisen kuolema, sisältävät jo nyt "digipiirteitä", koska niissä liikkuu merkittäviä määriä koneluettavaa rekisteritietoa ja standardoituja prosesseja (perukirjan muodostaminen yms). Silti ainakin lyhyemmällä aikavälillä suurimpia ja käytännöllisimpiä digitalisointietuja kansallisella tasolla voidaan todennäköisemmin saada B-sarakkeen tapauksista.

Jäsennysharjoitus toi selvästi esille myös sen, että periaatteessa sisällöltään vakioitu, yleisesti tunnistettu elämäntapahtuma voi vaihdella luokituksen kannalta erittäin paljon tapauksittain. Onko eläkkeelle jääminen ilon vai surun päivä? Onko palvelutaloon muuttaminen muuttajalle helppo vai vaikea vaihe? Millainen prosessi avioero voi olla yksittäisissä tapauksissa? Annoin silti näillekin luokitukset, mutta ne perustuvat "jokseenkin valistuneeseen käsitykseen asian tyyppitapauksista ja keskiarvoista". Tässä nousee esille myös priorisointivalintojen luonne: kun digikompassin 40 elämäntapahtumaa valitaan, painotetaanko elämäntapahtuman kompleksisuutta, digitalisoinnin suoraa hyötyä enemmistölle, kansantalouden etuja vai heikossa asemassa olevien turvaamista? Varmasti käytännössä näitä kaikkia, mutta miten vaakakupit painotetaan, ja kuka siitä on vastuussa?

Marko Latvanen, DVV 13.6.2022

Matriisimalli:

LUONNOS ELÄMÄNTAPAHTUMAMATRIISIKSI: TAPAHTUMIEN LUOKITUS HALLINNOLLISEN KOMPLEKSISUUDEN JA YKSILÖVAIKUTUKSEN (TILANTEEN "SYVYYDEN") SUHTEENA

| MATRIISIN MUUTTUJAT + esimerkkejä | A. "Vakava paikka": merkittävä muutostilanne; usein odottamaton; velvoitteita, monitoimijuutta, psykologista painetta; usein pitkä kestoaltaan tai vaikutuksiltaan | B. "Luparujanssi": muutostilanne, jossa toimijoita ja velvoitteita, mutta vähemmän kuin edellisessä; myös kokemuksellisesti kevyempi ja lyhytkestoisempi | C. "Hoidetaan pakolliset hommat alta pois": helpot ja/tai vapaaehtoiset muutostilanteet, joihin valmiit sapluunat ja vähän toimijoita |
|---|--|---|---|
| 1. Kompleksinen, useita toimijoita; tapauskohtaisia yksityiskohtia, harkinnanvaraisuutta; monialaista tukea, ihmisen omia tietoja tarvitaan laajasti | Esim. läheisen kuolema, vakavaan onnettomuuteen joutuminen, kodin tuhoutuminen palossa, vaikea avioero | Esim. muutto ulkomaille, ammatin vaihtaminen, yrityksen perustaminen | - |
| 2. Harvoja tai muutamia toimijoita ja rajallinen omadata tarpeen; tilanteessa on prosessi, jolla suhteellisen täsmällinen polku ja tarkoitus | Esim. varusmies- tai siviilipalveluksen keskeyttäminen | Esim. avioliitto, lapsen syntymä, muutto Suomessa, korkeakoulujen yhteishaku (voi olla henkisesti vaativa mutta prosessina täysin ohjattu ja vaatii vain vähän omadataa) | Esim. varhaiskasvatuksen tai peruskoulun aloitus |
| 3. Suoraviivainen, tietyn määritellyn palvelun "a -> b" -transaktio; tyypillisesti 1-2 palvelutuottajaa, selvä vastuu yhdellä organisaatiolla | - | ? | Esim. passin hakeminen, kirkosta eroaminen |

Luokittelua:

Digi arkeen -pyöreän pöydän 11.5.2022 pienryhmien mainitsemia elämäntapahtumia matriisin luokissa. A1 vaativin tapahtumaluokka, C3 yksinkertaisin.

Tapahtumat on tässä sijoitettu suurpiirteisesti hyvin teoreettiseen elämänskaareen.

| Tapahtuma | Luo | HUOM. |
|-------------------------------|-----|---|
| Varhaiskasvatuksen aloitus | C2 | |
| Peruskoulun aloitus | C2 | |
| Rippikoulu | C2 | |
| Toiselle asteelle siirtyminen | B2 | |
| Asevelvollisuus | C2 | Hyvin pitkälle ohjattu, palvelusmuodosta riippumatta, mutta voi mutkistua jos haluaa vaihtaa palvelusmuotoa kesken - joka voisi olla oma tapahtumansa mahdollisesti |
| Äänestäminen | C3 | Periaatteessa toiminto eikä elämäntapahtuma, mutta tietyllä joustavalla logiikalla voi tulkita myös elämäntapahtumaksi |
| Korkeakoulu/AMK-haku | B2 | |
| Muutto lapsuudenkodista | B1 | |

| | | |
|---------------------------------|----|---|
| Opiskelun aloittaminen | B1 | Sisältäen asunto, paikkakunnan opiskelijapalvelut, osakunnat, oppilaitoksen kuviot, yms. |
| Opintojen keskeyttäminen | A1 | Voi olla tapauskohtaisesti kevyempikin kuin A1. Silti usein vakava tilanne, johon kiteytyy taustaongelmia ja erilaisia tuen ja ohjauksen tarpeita |
| Ensimmäinen työpaikka | B2 | |
| Avoliitto | C2 | |
| Raskaus ja lapsen syntymä | B2 | Tässä tapaustasolla mahdollista lähes minkä tason tilanneluokka tahansa |
| Adoptio | B1 | Voi olla myös A1 |
| Lapsen nimeäminen/ristiäiset | C3 | |
| Muutto Suomessa | B2 | |
| Yrityksen perustaminen | B1 | |
| Yrityksen lopettaminen | B1 | Voi olla myös A1 |
| Talon rakentaminen | B1 | |
| Kierrätys | B2 | Kierrätys ei ole elämäntapahtuma vaan toiminto/palvelu, mutta kierrätyksen järjestäminen omakotitaloon tai taloyhtiöön voi olla, luokitus siihen Hoituu verkkopalvelussa jo nyt (ihmisen henkinen taakka voi olla raskas mutta hallinnon kannalta tämä on jo hanskattu) |
| Kirkosta eroaminen | C3 | |
| Muutto Suomeen tai Suomesta | B1 | |
| Työttömäksi jääminen | A1 | |
| Työnhaku | B1 | |
| Työelämän katkot | B3 | Tässä viitataan vapaaehtoisin katkoihin, ei esim. lomautuksiin tms. Voi olla myös B2 joissain tilanteissa; luovien alojen freelancerit kohtaavat todella monenlaisia tilanteita |
| Velkaantuminen | A1 | |
| Lastensuojelu | A1 | Tässä "lastensuojelu" on tulkittu luokituksen selkeyden takia kodin ulkopuoliseen sijoituksen tai huostaanottoon viitaten. Ei ole lastensuojelun koko kuva. |
| Avioero | A1 | Voi olla tietenkin sopuisa - tämä luokitus hankalamman vaihtoehdon varalta. Tämä on tunnistettu asiana, joka ei-vapaaehtoisen ja jatkuvana on suuri taakka ja riski ihmiselle. A1-luokitus noiden kahden määritteen puitteissa |
| Yksinäisyys | A1 | |
| Vankeus ja siitä vapautuminen | A1 | Vapautumisen vaihe tunnetusti kriisiaikaa jossa monialaista tuen tarvetta |
| Onnettomuuden joutuminen | A1 | Vakavampi onnettomuus, jossa menetetään terveyttä ja/tai kriittistä omaisuutta |
| Rikoksen uhrina | A1 | |
| Edunvalvonta/holhous | B1 | Puolivalistunut arvio, asianosaiset ja -tuntijat tiennevät paremmin |
| Eläkkeelle siirtyminen | B2 | B2 lienee yleisin tapaus, mutta yksittäistapaukset voivat vaihdella: jollain voi olla A1, toisella C2, millä mielellä kukin tähän tilanteeseen tulee |
| Vakava sairaus | A1 | Sisältää myös akuutit mielenterveyden kriisit |
| Omaishoitajaksi ryhtyminen | A1 | |
| Ikääntyminen -> tuettu asuminen | B1 | Tässäkin yksittäistapaukset voivat vaihdella suuresti |
| Läheisen kuolema | A1 | Tähän niputettu tapahtuman koko ekosysteemi kuoleman toteamisesta pesänselvityksen päättymiseen |