



Digi arkeen -neuvottelukunta

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	11
Liite 3 - Elämäntapahtumien matriisimallin hahmotelma	13

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. Millainen keskustelijoiden organisaation rooli on digikompassin tavoitteiden edistämässä 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 työlle.

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 osallistujat jaettiin kahteentoista pienryhmään. Kunkin pienryhmän keskusteluissa keskityttiin kahteen kysymykseen:

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

Pyöreään pöydän tilaisuuteen osallistui enimmillään yhtäaikaisesti 98 henkilöä 62 eri organisaatiosta. Tilaisuus toteutettiin hybridinä: noin 20 osallistujaa läsnätilaisuudessa Helsingissä Pankkialissa ja noin 70 osallistujaa verkkotilaisuudessa Teams-alustalla. Ryhmäkeskusteluiden tukena verkkokeskusteluissa käytettiin Google Jamboard -työkalua kun taas läsnätilaisuudessa kirjaukset tehtiin paperille (jotka 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 vääjäämättä 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 muodostamisessa ekosysteemeissä.

3. Huomioita digikompassista

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

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

Lisäksi keskusteltiin siitä, voisiko jatkotyössä ICT-terminologiaa koittaa tarkentaa ja kaventaa relevantteihin osuuksiin sekä kohdistaa termistöä paremmin (jottei se näyttäytyisi liian kaikkivoipana ratkaisuna kaikkeen). Myös sitä pohdittiin, pitäisikö kansalaisten digiturvallisuus olla enemmän esillä, esimerkiksi mahdollisten yhteiskunnallisten muutosten näkökulmasta sekä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa luottamus hallintoon heikkenisi huomattavasti.

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

4. Keskeiset huomiot elämäntapahtumakokonaisuuksista

Keskusteltaessa elämäntapahtumakokonaisuuksista useissa pienryhmäkeskusteluissa pidettiin tarpeellisena, että ensimmäisenä tehtäisiin päätös digipalvelujen tarjoamisesta ”yhden luukun –periaatteella”.

Keskusteluissa 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. Elämän- tai liiketoiminnan kaarella tapahtuu niin paljon, että automatisointi tai erilaiset palveluehdotukset ovat suotavia. Tärkeintä niissä on kannustava ote holhoamisen tai valvonnan sijasta.

Keskusteluissa muistutettiin siitä, että digitaalisen palvelun ei tule jatkossakaan olla ihmiselle ainoa tapa hoitaa asioitaan. Myöskään mikään päätös, etuus tai palvelu ei saisi jäädä saamatta, jos digitaalinen palvelu ei toimi. Digitalisaatiomuutosten tekeminen riskit ja turvallisuusaspektit huomioiden nähtiin tärkeänä.

Palveluiden kehittäminen ei saisi eriytyä liikaa vain yksittäisiin elämäntapahtumiin liittyväksi, vaan myös eri elämäntapahtumakokonaisuuksien välillä on tarvetta yhteistyölle. Yksittäisten elämäntapahtumakokonaisuuksien lisäksi keskustelussa korostettiin ihmisten elämäntilanteiden tai yritysten liiketoiminnan saumakohtien hallinnan tärkeyttä. Palvelutarve on usein suurin elämän eri murroskohdissa. Elämäntapahtumien välisten riippuvuuksien ja palveluketjujen tunnistaminen on myös olennaista. Keskusteluissa muistutettiin vielä, että on huolehdittava myös vaiheista, joissa ei välttämättä tapahdu mitään, jotta ihminen ei "katoaisi" eri elämäntilanteiden väliin.

Pienryhmien keskustelun pohjalta elämäntapahtumia voidaan hahmottaa kahteen kokonaisuuteen:

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

On kuitenkin hyvä huomioida, että elämänkaarella nivelvaiheet tapahtuvat yksilöiden elämässä eri aikaan, eri järjestyksessä (ei lineaarisesti) sekä joskus myös samanaikaisesti. Kun yksi siirtyy opiskeluista 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 hän voi alkaa uudelleen yrittäjäksi. Opiskelu, yrittäjyys ja työelämä kulkevat yhä useammin rintarinnan. Henkilö voi olla myös montakin 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.

Puolesta asiointi nousi keskusteluissa toistuvasti esiin elämäntapahtumakokonaisuudet läpileikkaavana teemana. Kaikissa kokonaisuuksissa syntyy tilanteita, joissa asiointi on saatava sujuvaksi, vaikka asiakas ei ole kykenevä asioimaan itse. Puolesta asiointiin haasteet ja pullonkaulat ovat hyvä esimerkki siitä, miten yksi elementti kokonaisuudessa voi vaikeuttaa 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. Palvelujen käyttäjien mukaan saamisessa ja turvallisen tilan luomisessa osallistamisen onnistumiseksi on paljon mahdollisuuksia järjestöjen kautta.

Keskustelijat kiinnittivät huomiota yhteiskehittämisen kielen selkeyden tärkeyteen. Kielen selkeys on edellytys kansalaisyhteiskunnan osallistumiselle, ja periaate "ihminen oman elämänsä asiantuntijana" ei muuten 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 vasta silloin kun tavoiteltu kokonaisuus on valmistumassa. Kolmannella sektorilla ja järjestöillä on paljon osaamista ja asiantuntemusta kohderyhmätarpeista, joita voisi hyödyntää kokonaisuuksien suunnittelu-, valmistelu- 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 kuten myös useissa ryhmissä esiintyneitä, laajasti jaettuja ajatuksia.

Tilaisuuden havainnot voi tiivistää seuraaviin kolmeen kohtaan:

- Yhteiskehittämisen laaja toteutustapa: etenkin kolmas sektori mukaan ja tietysti palveluiden käyttäjät
- Käsitteiden määrittely nykyistä konkreettisemmin: esimerkiksi mitä tarkoittaa "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), miten käytännössä huolehditaan heistä, jotka tarvitsevat lähipalveluita.

Kansallisen digikompassin valmistelutyö jatkuu edelleen ja seuraava luonnos tulee lausuttavaksi uudelleen syksyllä.

7. Liitteet

Liite 1: Keskusteluista listatut elämäntapahtumat

Liite 2: Keskusteluista kirjatut huomiot yhteiskehittämisestä

Liite 1 – Keskusteluista listatut elämäntapahtumat

Elämäntapahtumien luokittelu	Mainintojen lukumäärä
Elämänkaaren tapahtumat	142
Äänestäminen	1
Äänestäminen	1
Asuminen	25
Asumisen ongelmatilanteet	2
Avioliitto 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
Avioliitto ja avioero	15
Avioliitto 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
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	

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 järjevä 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 yhteiskehittämistyö alkaa.
- Kokemustieto, vertaistieto.
- EU multi-actor approach & living lab: akatemia, yritykset, kansalaiset, julkinen sektori.
- Palvelujen testaajia
- 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 kehittelijältä:

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 ihmisasantuntijoille. 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 digitalisointitietoja 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. pienryhmien mainitsemia elämäntapahtumia matriisin luokissa. A1 vaativin tapahtumaluokka, C3 yksinkertaisin.

Tapahtumat on tässä mallattu suurpiirteisesti hyvin teoreettiseen elämäntapahtumaan, mutta yksiselitteinen kaari on täysi mahdottomuus. Opiskella voi vaikka eläkkeellä, kuolema tai sairaus voi kohdata varhain.

Tapahtuma	Luo	HUOM
Varhaiskasvatukseen 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 - tämä voi olla oma tapahtumansa (?)
Äänestäminen	C3	Periaatteessa toiminto eikä elämäntapahtuma, mutta tietyllä joustavalla logiikalla voi tulkita myös elämäntapahtumaksi (eka äänestys etenkin)
Korkeakoulu/AMK -haku	B2	
Muutto lapsuudenkodista	B1	
Opiskelun aloittaminen	B1	Sis. koko rulljanssin: asunto, paikkakunnan opiskelijapalvelut, osakunnat yms oppilaitoksen kuviot...
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 on toki tapaustasolla mahdollista lähes minkä tason tilanneluokka tahansa
Adoptio	B1	Voi olla myös A1!
Lapsen nimeäminen/risti äiset	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
Kirkosta eroaminen	C3	Hoituu verkkopalvelussa suit sait jo nyt (ihmisen henkinen taakka voi olla raskas mutta hallinnon kannalta tämä on jo hanskattu)
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 toki ole lastensuojelun koko kuva! Voi olla tietenkin ihan sopuisa myös, mutta tämä luokitus sen pahemman vaihtoehdon varalta; eiköhän normiero ole yleensä paha prosessi joka tavalla
Avioero	A1	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	Siis vakavampi onnettomuus, jossa menetetään terveyttä ja/tai kriittistä omaisuutta
Rikoksen uhrina	A1	
Edunvalvonta/hol hous	B1	Hyvin 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! Tähän niputettu tapahtuman koko ekosysteemi kuoleman toteamisesta pesänselvityksen päättymiseen
Läheisen kuolema	A1	