



SM; lausunto; suomi.fi -palvelujen strategisista linjauksista

Valtiovarainministeriö on pyytänyt sisäministeriötä lausuntoa Suomi.fi-palvelujen ohjauksen ja strategisten tavoitteiden kehittämisryhmän valmistelemasta strategiaehdotuksesta. Sisäministeriön vastaukset esitettyihin kysymyksiin alla:

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (dia 3-4)

Dia 3:

Suomi.fi-palveluiden nykytilanteen arvioinnissa vahvuudet on arvioitu yhteiskunnallisen merkittävyyden kannalta, mikä on hyvä tarkastelukulma. Vahvuudet on arvioitu hyvin eli oleelliset vahvuudet on nostettu esiin.

Dia 4:

Nähdäänkö haasteet yhteiskunnasta tulevana, annettuina haasteina, joihin olisi hyvä löytää ratkaisuja? Aukikirjoitetut haasteet eivät anna tähän kunnollista vastausta (kohta 4 vs. kohta 6). Molempia näkökulmia tarvitaan, mutta nyt lukijalle asia ei hahmotu helposti. Ratkaisut ovat kuitenkin aivan erilaisia. Maininta yrityslähtöisestä toimintamallista herätti kysymyksen, että tällä ilmeisesti viitattiin yrityksiin Suomi.fi-palveluiden käyttäjinä, kun puhutaan, että palvelussa on päästävää kansalais- ja yrityslähtöiseen toimintamalliin.

Kohta 1 Osa palveluista kehitty hitaammin

- Otsikko ei ole selittävän tekstin kanssa tasapainossa. Pitäisikö se olla esim. **Palvelujen kehittäminen yhdessä on haasteellista**.
- Selittävässä tekstissä jää epäselväksi, koetaanko palvelun kehittymisen hitaus haasteeksi suomi.fi kehittämistyössä (ei pystytä vastaamaan kysyntään) vai yhteiskunnan kannalta (palveluorganisaatiot eivät ole valmiita tarjoamaan sähköisiä palveluita suomi.fi:n kautta).
- Todellinen haaste ei varmaankaan ole se, että osa suomi.fi- palveluista kehitty hitaammin. Se on tulos. Haaste on se, että potentiaaliset palveluorganisaatiot eivät ole löytäneet suomi.fi:tä osaksi palvelujärjestelmäänsä.

Kohta 2 Haasteena yhteiskunnassa yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus

- Yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus ovat kannatettavia asioita, niihin tulisi pyrkiä, toteuttaminen saattaa olla haaste.
- Otsikko on jollakin tavalla harhaanjohtava, se ei ole tasapainossa tekstisisällön kanssa. Ehdotus: **Yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus aiheuttavat toteutukselle haasteita**

Kohta 3 Osa palveluista käyttäjän kannalta haasteellisia

- On epäselvää, onko suomi.fi:ssä toteutettu palvelu käyttäjälleen haasteellinen vai onko tautalla oleva asia vaikeaselkoinen.

Postiosoite
Postadress
Postal Address
Sisäministeriö

Käyntiosoite
Besöksadress
Office

Puhelin
Telefon
Telephone

Faksi
Fax
Fax

s-posti, internet
e-post, internet
e-mail, internet

- Yksittäisenä asiana oleellista olisi ratkaista ulkomaalaisten tunnistautuminen yhdenmukaisella tavalla. → Ehkä yhdenmukaisella ja turvallisella tavalla?
 - Ja tosiaan ikääntyvälle väestöllä tämä sähköinen asiointi ei vaan toimi.
- Kohta 4 Tunnistus, maksut ja viestit
- Olisiko otsikko oltava esim. näin: **Palveluvaatimukset muuttumassa tunnistuksen, maksujen ja viestien osalta.**
- Kohta 5 Palveluketjut ja palvelutarjonta
- Selittävä teksti on hyvä ja kuvaa olennaiset asiat. Otsikko kuvaa ongelmaa liian vähän.
 - Ehdotus otsikoksi: **Palveluketjut ja palvelutarjonta ovat hajanaisia.**
- Kohta 6 Rahoituspohja
- Ehdotus otsikoksi: **Rahoituspohja ei vastaa palveluiden kysyntää**

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5)

Toimintaympäristön muutostekijöihin liittyen esityksen nostot ovat osuvia ja erityisesti turvallisuus- ja taloustilanteen nykyhetken vaikutukset ovat huomionarvoisia. Myös asiakasodotuksien (nopeampia ja valmiimpia) sekä tekoälyn vaikutukset on hyvin huomioitu. Osaavan henkilöstön saatavuus ei kuitenkaan ole niin suuri muutostekijä, että se kannattaisi listata em. listalla, tietenkin huomioiden riittävän korvauksen osaaminen huomioiden.

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena (dia 6)

Suomi.fi-palveluiden strategiset tavoitteet vuoteen 2030 kokonaisuutena on tiivistetty neljään tavoitteeseen, joista kuitenkin osa on toistaan merkityksekkäämpiä kuin toiset. Tavoitteet ovat kovin yleisellä tasolla, vaikuttavat jopa julistuksilta. Strategiset tavoitteet pitäisi johtaa nykytilan vahvuuksista, haasteista ja toimintaympäristön muutoksista (myös oletetuista). Nyt näiden väliset yhteydet jäävät epämääräisiksi.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 1. Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)

- Tämä tavoite on ylikorostunut palvelun kriittisyyteen nähden. Toki kun muut tavoitteet toteutuvat, niin tämäkin tavoite korostuu eri tavalla.
- Keskeisten Suomi.fi palveluiden luotettava ja turvallinen toiminta osana yhteiskunnan digitaalista infrastruktuuria edellyttää valtiolta panostuksia jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen.
- Kriittinen infrastruktuuri = perusrakenteet, palvelut ja niihin liittyvät toiminnot, jotka ovat välttämättömiä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämiseksi (TEPA-termipankki)
 - Jo nyt viestinvälitys toimii luotettavammin ja nopeammin kuin paperinen sanoma (Postin jakeluongelmat mm. harva-alueilla). Älypuhelin kattavuus väestön keskuudessa on hyvä, joten esteitä on vain pienellä joukolla.
 - Tunnistuspalvelu on käytettävyydeltään täysin verrattavissa pankkipalveluiden tunnistukseen. ((Mutta edellyttääkö suomi.fi -tunnistautumisen käyttöönotto myös olemassa olevaa verkkopankkipalvelua. Eli miten vahva tunnistautuminen tehdään ensimmäisen kerran. → liittyy tavoitteeseen 4, sujuva asiointi))
 - Suomi.fi-mobiiliin mahdollistama liikkuvuus on tärkeä osa palvelua esim. poikkeustilanteissa.
 - Olisiko nykyisessä palveluvalikoimassa hyödyntämätöntä potentiaalia tähän kohtaan. Esim. maksut-palvelu.
- Pelkkä tunnistaminen ei riitä, millaisia toimenpiteitä on tehtävä, jotta suomi.fi:stä tulee osa yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. Ja onko se ylipäänsä tavoiteltava, eli mitä kriittisellä infrastruktuurilla halutaan kuvata. Eli tunnistaminen on liian ylätasoisesta tekemistä.
- Onko suomi.fi palvelutarjonta oikeaan osuun. Mitä "tunnistamisella" halutaan kertoa. Olisiko parempi käyttää verbiä **tunnustaa**.
- Taustalta on luettavissa ajatus, että suomi.fi -palveluiden ylläpidon ja kehityksen rahoitus on turvattu jatkossakin. Kyse on varmaan siitä, että poliittiset päättäjät tunnustaisivat suomi.fi -palveluiden merkityksen sähköisten palveluiden tarjoajana.
- Millaisia toimenpiteitä tulisi tehdä, jotta tunnistaminen tapahtuisi luontevasti. Eli millainen palveluvalikoima tarvitaan ja kuinka laajalti se tulisi olla käytössä.
- Toiminnan tehokkuus → päällekkäisyyksien välttäminen → palveluntarjonnan selkeys ja kattavuus
- Sähköisten palveluiden kehittämisen ja ylläpidon keskittäminen on lähtökohtaisesti järkevää, kunhan se on tehokasta ja pystyy vastaamaan markkinoiden vaatimuksiin.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 2. Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)

Kun tätä nähdäksemme tärkeintä tavoitetta kohden edetään, niin se osaltaan tulee korostamaan myös ensimmäistä tavoitetta. Julkisen hallinnon sähköisten asiointipalveluiden yhdenmukaistaminen ilman rinnakkaisten ”omien” ratkaisujen kehittämistä parantaa kustannustehokkuutta kokonaisuudessaan.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 3. Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)

Yhdessä edellisen tavoitteen kanssa tämä parantaa erityisesti tietojen hyödyntämistä kustannustehokkaasti eri tietojärjestelmien välillä sekä Suomessa että Euroopassa.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 4. Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)

Lähtökohtaisesti tämän tyyppisten palveluiden tulee olla sujuvia sekä yksinkertaisia käyttää, muutoin ne on toteutettu huonosti ja siksi hieman vierastamme tavoitteen käyttöä strategisena tavoitteena vuodelle 2030.

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintas suunnitelmaan kirjattavista toimista.

Tavoite 1 Suomi.fi tunnustetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)

- Millaisia toimenpiteitä tulisi tehdä, jotta palvelun tunnustaminen tapahtuisi luontevasti. Eli millainen palveluvalikoima tarvitaan ja kuinka laajalti se tulisi olla käytössä.
- Selvitys siitä, onko suomi.fi -palvelun tunnettuus riittävä, jotta palveluorganisaatiot hyödyntäisivät ratkaisuja omissa toteutuksissaan. Väite: Tunnettuuden parantamiseen tulisi panostaa enemmän.
- Selvitys siitä, onko jokin osa väestöä / potentiaalisia asiakkaita, jotka eivät ole löytäneet palvelua
- Kilpailija-analyysi: millaisten asioiden / toimijoiden / toimintojen kanssa suomi.fi kilpailee. Mikä niistä tekee kilpailijan, eli onko muualta saatava hyöty suurempi. Vai eivätkö palveluorganisaatiot tunnista suomi.fi palvelua vartenotettavaksi toimijaksi.
- Kaikkien jatkotoimenpiteet päätettävä selvityksessä saatujen tulosten perusteella

Tavoite 2 Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)

- Selvitys siitä, kuinka hyvin suomi.fi pystyy tällä hetkellä tosiasiallisesti edistämään julkisen palvelutuotannon tehokkuutta. Ja missä on onnistuttu / missä on haasteita. Väite: Palveluorganisaatioiden omien toteutusten välttäminen on kustannustehokasta, yhdenmukaistaa sähköisiä palveluita ja lisää luontaisella tavalla suomi.fi painoarvoa.
- Jos / kun nykyisessä palvelutarjonnassa löytyy vinoumia tai vääriä olettamuksia nykyisten palveluiden suhteen, suunnitelma niiden korjaamiseksi.
- Jatkotoimenpiteet päätettävä selvityksessä saatujen tulosten perusteella

Tavoite 3 Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)

- Yhteentoimivuus edellyttää tunnistettuja ja määriteltyjä rajapintoja. Palveluorganisaation osalta ne tarkoittavat oman toiminnan kuvaamista formaalilla tavalla (toiminta-arkkitehtuuri). Tätä kyvykkyyttä tulisi edistää (koulutukset, työpajat, asiantuntija- ja neuvontapalvelut, tiedonhallintakartan kattavuuden laajentaminen) hyvin monissa julkisen sektorin organisaatioissa (tiedonhallintalaki 5 §).

Tavoite 4 Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)

- Palvelumuotoilun osaamisen lisääminen ja sen laaja hyödyntäminen sekä suomi.fi palveluissa että palveluorganisaatioiden omissa palveluissa.

Yleisenä kommenttina voi todeta, että PowerPoint-strategia vaikuttaa turhan kevyeltä suhteessa asian painoarvoon. Ajatteluketju nykytilasta ja sen haasteista johdettuihin strategisiin tavoitteisiin olisi tarpeellista avata enemmän. Suomi.fi -palvelun käyttäjäluvut ja palvelun tila osana kriittistä infrastruktuuria ovat jo nykyisellään vaikuttavia ja edelleen parempaan pyritään.

Toivottavasti suomi.fi olisi jossakin vaiheessa kaikkien työikäisten käytössä, jotta sitä voitaisiin käyttää myös muuhun infoamiseen tai viranomaisviestintään.

Tietohallintojohtaja

Minna Bloigu

Johtava asiantuntija

Ismo Parviainen

Jakelu

Valtiovarainministeriö

Tiedoksi

VN/13938/2024-SM-4

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: