

Asia: VN/25697/2023

## **VM; Lausuntopyyntö Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista**

### Lausunnonantajan lausunto/kysymykset

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

Tilastokeskus tunnistaa useimmat Suomi.fi palvelun vahvuuksista. Erityisesti palveluiden käyttäjämäärät tai tapahtumien määrät ovat kehittyneet hyvin vuonna 2023. Palveluiden käyttäjämäärät alkavat olla sitä luokkaa, että käyttäjämäärä muodostuu vahvuudeksi strategiakaudella, mikäli toimenpiteissä panostetaan tähän.

Vahvuudet ja haasteet kohdissa esitettyjä asioita olisi hyvä tarkastella rinnakkain. Esimerkiksi vahvuuksissa todetaan ”palveluilla on suuret käyttäjämäärät” sen sijaan haasteissa todetaan, että ”Osa palveluista kehittyy hitaammin”. Johtopäätös lienee, että palveluiden käyttäjämäärät vaihtelevat. Tässä yhteydessä esitetty toteamus toimijoiden halusta kehittää palveluita itse voi kytkeytyä myös siihen, että osin palveluita joudutaan kehittämään itse koska Suomi.fi-palveluiden käyttäjämäärät eivät ole olleet niin suuria ja kattavia, että virastot voisivat rakentaa palveluitaan puhtaasti niiden varaan. Strategia tunnistaa käyttäjämäärien kasvattamisen tarpeen myös palveluketjujen ja palvelutarjonnan haasteiden yhteydessä.

Tilastokeskus mieltää Suomi.fi palvelut luotettaviksi, mutta asiakaslähtöisyys ei ole yhtä hyvällä tasolla kuin luotettavuus. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi Suomi.fi palvelujen ja viranomaisten palvelujen yhteentoimivuutta ja käyttäjäystävällisyyttä tulisi kehittää, jotta mm. liikkuminen palveluiden välillä (”Suomi.fi palvelun sisällä”) yhdellä kirjautumisella olisi mahdollista. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen kasvattaisi todennäköisesti myös Suomi.fi palveluiden käyttäjämääriä edelleen.

Tilastokeskus näkee myös valtuutuspalvelun merkityksen kasvavan viranomaisyhteistyön ja ekosysteemiajattelun ajamana. Valtuutusten tarkistamisen pitäisi olla mahdollista yleisillä standardimuotoisilla rajapintakutsuilla ilman palveluväylä liittymää. Tämä alentaisi käyttökustannuksia ja mahdollistaisi pienempien toimijoiden helpomman mukaan tulon. Tämä lisäisi valtuuksien tarkistamisen käytettävyyttä esim. kolmannen osapuolen välityksellä kerättävien tietoaaineistojen hankkimisessa. Valtuuksien kehittämisellä vastattaisiin osaltaan haasteet dialla tunnistettuun yhteentoimivuuden ja tiedonliikkuvuuden haasteeseen.

Esitysmateriaalissa nähtiin haasteena myös rahoituspohja. Käyttäjien näkökulmasta rahoituspohjan ja näiden palveluiden strategisen merkityksen epävarmuus voi aiheuttaa käyttäjäorganisaatioissa epävarmuutta siitä, että voidaanko omia palveluita rakentaa näiden varaan. Kehitettävien digitaalisten palveluiden tulisi riittävässä määrin kytkeytyä ja tukea jo olemassa oleviin palveluihin sekä muihin kehitteillä oleviin palveluihin, jotta yhteiskunnan panostukset digitalisaatioon ja palveluiden hyödyt voidaan yhteentoimivuuden kautta maksimoida.

Vahvuutena nähty mahdollisuus laajentaa toimintaa keskitettyihin asiantuntijapalveluiden on mielenkiintoinen ajatus. Suomi.fi asiakasorganisaatiot saattaisivat hyötyä esim. palvelumuotoilupalveluista tai vaikkapa pienestä sparrauksesta poikkihallinnollisten palveluiden kehittämisessä. Mutta onko tämä mahdollisuus lyhyellä tähtämellä vahvuus vai riski Suomi.fi suhteessa laajan käytön varmistamiseen. Esitetyn materiaalin perusteella on vaikea ottaa kantaa keskitettyjen asiantuntijapalveluiden tarjoamisen kytkeytymisestä strategisten tavoitteiden saavuttamiseen tai tarkoituksenmukaisuuteen osana tukipalveluita.

Tilastokeskus pitää tärkeänä, että yhdeksi Suomi.fi haasteeksi on tunnistettu tiedon liikkuvuus. Tiedon liikkuvuus on tilastoviranomaiselle hyvin tärkeää, koska pyrimme käyttämään muissa yhteyksissä kerättyjä tietoja vaivaamatta tietojen kohteita itseään. Suomi.fi palveluiden yhteydessä on tärkeää varmistaa, että tilastoviranomaiset voivat kerätä tilastotarkoituksiin ja lainsäädännössä annettujen tehtäviensä hoitamiseksi laajasti kulloisen palvelutuotannon edellyttämät tiedot rekistereistä tai palveluiden käyttämisen yhteydessä palveluprosesseissa liikkuvista tiedosta.

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

Toimintaympäristön muutostekijöihin liittyen Tilastokeskus haluaa tuoda esiin seuraavat asiat:

Merkittävimmät muutostekijät talouskohdassa tulisi näkyä taloustilanteen oleellinen johtopäätös eli se, että julkisen sektorin haastava taloustilanne pakottaa karsimaan päällekkäisiä ratkaisuja, rakentamaan ja käyttämään ”konsernitason-ratkaisuja”.

Asiakasodotusten muutokset kohdassa tulisi painottaa palveluiden käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta esitettyjen nopeampien ja valmiimpien palveluiden sijaan.

Toimintaympäristön muutostekijöissä olisi hyvä tunnistaa hieman konkreettisemmalla tasolla mm. keskeiset kansalliset ja eurooppalaiset digitalisaatiohankkeet, jotka kytkeytyvät Suomi.fi palveluiden kehittämiseen strategiakaudella. Näiden tunnistaminen konkretisoisi strategista tavoitetta 3 Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa.

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

Tilastokeskus toivoisi asetettavien strategisten tavoitteiden olevan ohjaavampia ja kunnianhimoisempia kuin nyt esitetyt neljä tavoitetta ovat. Tavoitteiden muotoilun tulisi toteuttaa vahvemmin Valtiotalouden tarkastusviraston suositusta valtiovarainministeriön ohjauksen selkeyttämisestä ja vahvistamisesta Suomi.fi-palvelujen strategisen tason ohjauksessa. Tämä tapahtuisi selkeästi, jos tavoitetila 2030 olisi kuvattu.

Tavoitteiden tulisi selkeästi tukea pyrkimystä tehdä digitaalisista palveluista ensisijaisia yhteiskunnassa hallitusohjelman mukaisesti. Aiemmilla diolla esitetty tarve kasvattaa käyttäjämääriä

ei ole siirtynyt osaksi strategisia tavoitteita, vaikka tavoitteen 2 kohdalla mainitaan merkittävät käyttäjämäärät. Tavoitteena tulisi olla myös organisaatioiden ja kansalaisten käyttäjämäärät ja osuudet kohdejoukosta sekä palveluita hyödyntävistä organisaatioista. Vuonna 2030 palveluita eivät käytä vain ne, joilla ei ole siihen mahdollisuutta tai kykyä.

Eryteisesti organisaatioiden ja kansalaisten Suomi.fi viestien kattavan käyttöönoton ja tämän mahdollistaman viranomaisviestinnän muuttumisen digitaaliseksi tulisi olla keskeinen yli hallituskausien menevä strateginen tavoite, vaikka sitä voidaan perustella myös hallitusohjelmasta käsin.

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

Tavoitteen voisi ilmaista siten, että Suomi.fi palvelut ovat ensisijaisia yhteiskunnan käyttöön tarjottavia digitaalisia palveluita ja niiden käyttö yhteiskunnassa on kattavaa kaikissa käyttäjäryhmissä (yritykset, kansalaiset, julkishallinto, noin 90 %:n osuus kohdejoukosta). Tällöin se tunnistetaan selkeästi osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria.

Huoltovarmuuden ja yhteiskunnan kokonaisturvallisuuden kannalta Suomi.fi viestit rinnalla olisi hyvä ylläpitää kykyä tehokkaaseen vaihtoehtoiseen viestintään. Tämä voi tapahtua siten, että Digi- ja väestövirasto ylläpitäisi Suomi.fi palvelun taustalla kansalaisten yhteystietorekisteriä, jonka ylläpito perustuisi eri viranomaisille eri viranomaiskanavissa kansalaisen antamiseen yhteystietoihin (osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero sekä tulevat yhteystiedot kuten erilaisten lompakoiden osoitteet). Tilastokeskus on pitänyt yhteystietorekisteriasiaa esillä eri yhteyksissä ja eri näkökulmista tarkasteltuna.

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

Tavoite on yleisesti ottaen kannatettava. Tavoitteena muotoilu voisi kuitenkin olla, Suomi.fi on ensisijainen kanava tarjota ja käyttää julkisen sektorin palveluita.

Tavoitteen saavuttamiseksi Suomi.fi-palveluiden hintojen tulisi olla kilpailukykyisiä, houkuttelevia käyttää ja ottaa käyttöön, ellei käytöstä haluta säätää.

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

Tämä tavoite on hyvin muotoiltu, koska vaikuttaminen kansallista tasoa laajemmin Euroopassa on hidasta ja aikaa vievää sekä kehittämiseen liittyy enemmän epävarmuutta. Tästä syystä edistää sana voi olla tässä hyvä ilmaus tavoitteelle. Tässä yhteydessä olisi kuitenkin hyvä tunnista asioita, joihin strategia kaudella vaikutetaan tavoitteen konkretisoimiseksi.

Suomi.fi-verkkopalvelun tulisi edistää yhteentoimivuuden ja poikkihallinnollisten palveluiden kehittymistä ohjaamalla voimakkaammin eri viranomaisten tiedot ja palvelut yhdeksi palvelukokonaisuudeksi, joiden välillä liikkuminen olisi sujuvaa.

Suomi.fi-verkkopalveluun voisi alkaa kehittämään elämäntapahtumakohtaisia palveluita, jotka yhdistäisivät eri viranomaisten tiedot ja palvelut yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Esimerkiksi kuoleman ekosysteemin tulisi sisältää prosessuaalinen ohjaus läpi tarvittavien toimien, tuottaa prosessiin automatisoidusti viranomaisilta tarvittavat tiedot, välittää ne tarvitseville tahoille ja opastaa käyttäjänsä prosessin läpi. Tällaiset ratkaisut tuottavat väistämättä yhteentoimivuutta eri toimijoiden tietojärjestelmien ja palveluiden välille.

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

Tilastokeskuksen kannalta yksi keskeisimmistä palveluista on viestit-palvelu, jonka laaja käyttö kohderyhmissä on oleellista. Käyttäjämäärää tulisi arvioida suhteessa palveluiden potentiaaliseen kohdejoukkoon. Palvelun toimivuus ja kattavuus sekä kansalaisten että yritysten osalta on keskeistä viranomaisviestinnässä. Toinen keskeinen Suomi.fi toiminallisuus on valtuuttaminen, aiemmin viitatus lisäksi valtuuttamisella on keskeinen merkitys tiedonkeruudemme kohdentamisessa yrityksissä oikeille tahoille. Sujuvan asioinnin ja käyttäjämäärien edelleen kasvattamisen keskeinen elementti on käyttäjäystävällisyyden parantaminen.

Kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia voisi edistää esimerkiksi laatimalla julkisille palveluille yhteentoimivuutta edistävän perustason vaatimusmäärittelyn ja tuottamalla malliratkaisuja ja -käyttötapauksia julkisten organisaatioiden käyttöön.

#### **Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.**

Tilastokeskus pitää tärkeänä selkeyttää strategisia tavoitteita siten, että edistämisen sijaan tavoitetila 2030 tulee paremmin esille strategisista tavoitteista. Tällä on käsityksemme mukaan oleellinen vaikutus tavoitteiden perusteella laadittavaan toimenpidesuunnitelmaan.

Tilastokeskus pitää tärkeänä, että käyttäjämääriä eri Suomi.fi palveluissa kasvatetaan jaksolla kattamaan koko potentiaalinen käyttäjäkunta. Tällä Suomi.fi muodostuu pääasialliseksi väyläksi viranomaisten asiakasviestinnälle ja palvelutarjonnalle. Toimenpidesuunnitelmassa tulisi esittää toimenpiteet, joilla tähän päästään. Strategiamateriaalin perusteella Tilastokeskus katsoo, että tämän tulisi näkyä myös strategisissa tavoitteissa, ei vain toimenpidesuunnitelmassa.

Tässä yhteydessä yhtenä toimenpiteenä voisi olla lainsäädännön tarkastelu ja varmistaa, että se tukee digitaalisten palveluiden ensisijaisuutta. Lainsäädännön tulisi osaltaan ohjata ja tehostaa siirtymää digitaaliseen yhteiskuntaan luomalla ennustettavaan näkymään tulevaisuuteen, jotta eri tahot voivat turvallisesti investoida ja kehittää palveluitaan. Tässä yhteydessä tulisi myös arvioida hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin palveluista annetun lain 5§ tukipalvelujen käyttö julkisessa tehtävässä toimivuutta palveluiden tehokkaan tuotannon kannalta vuoden 2030 tavoitteiden valossa.

Mikäli julkiseen talouden tilanteen arvioidaan olevan haastava strategiakaudella, tulisi tämän arvion heijastua toimintasuunnitelmaan siten, että toteutettavat toimet tukevat julkista taloutta ja vaikutusta voidaan mitata.

Oikarinen Jukka

Tilastokeskus - Lausunto on viety Tilastokeskuksen diaariin allekirjoitettuna  
Oikarinen esittelijä ja Henriksson päättäjä.