

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)**

Tietoa on saatavilla enemmän kuin koskaan, mutta se on hajallaan monissa lähteissä, eri organisaatioiden verkkosivuilla ja sovelluksissa. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että kansalaisten, yritysten ja myös kolmannen sektorin toimijoiden - yhdistysten ja säätiöiden - tiedonsaanti ja asiointi julkisissa palveluissa on koottu yhteen paikkaan ja että tuo paikka on laajasti tunnettu. Suomi.fi-palvelut ovat tarpeellisia.

Kommentoitavassa esityksessä kuvattuihin vahvuuksiin voisi lisätä eri elämäntilanteisiin tehdyt oppaat, joista kansalainen saa tietoa myös järjestöjen tuesta ja palveluista. Oppaat ovat asiakaslähtöinen palvelu.

Suomi.fi-palvelutietovarannon toimivuus ja avoimet rajapinnat ovat vahvuus. Järjestöjen tiedot viedään joko suoraan siihen tai Lähellä.fi-verkkopalveluun, josta tiedot siirtyvät palvelutietovarantoon. Avoimen rajapinnan ansiosta järjestötietoa voidaan hyödyntää muun muassa digitaalisten palvelutarjottimien rakentamisessa. Sen seurauksena kansalaiset löytävät tulevaisuudessa helpommin tietoa myös järjestöjen toiminnasta ja palveluista.

Materiaalissa esitetään varsin suuria käyttäjälukuja ja myönteisiä arvioita palvelusta. Mistään ei kuitenkaan käy ilmi, esimerkiksi se, käyttääkö 1,2 miljoonaa ihmistä palvelua säännöllisesti vai on kirjautunut siihen vain kerran. Monet heikosti digissä mukana olevat eivät välttämättä edes ymmärrä kirjautuneensa Suomi.fi-palveluun.

Materiaalissa viitataan Maine 2022 -tutkimukseen, jonka mukaan 87 prosenttia kansalaisista on sitä mieltä, että palvelua on helppo käyttää. Onko vastaajina ollut laajasti eri kansalaisryhmiä, myös iäkkäämpiä ihmisiä ja heikommassa yhteiskunnallisessa asemassa olevia? Hyvässä yhteiskunnallisessa asemassa olevat käyttävät muita enemmän digipalveluita, useammilla elämäntilanteilla ja hyötyvät niistä enemmän.

On muistettava, että digitaalisten julkisten palveluiden itsenäinen käyttö edellyttää itsenäistä toimijuutta ja monenlaista osaamista monilla osa-alueilla:

- digiteknologiat, laitteet, ohjelmistot, sovellukset jne.

- monenlaiset kielet: viralliset kielet, ammattikielet, digikieli
- asiasisällöt ja palvelujärjestelmä

Jos tuudittaudutaan hyviin lukuihin, ei välttämättä huomata kehittämisen kohteita.

Järjestöistä saamiemme kokemusten mukaan palvelun tunnettuudessa, maineessa, käytettävyydessä ja tiedonsaannissa sen tarjoamasta hyödystä on kehitettävää. Onkin myönteistä, että palvelua ollaan strategian pohjalta kehittämässä ja asiassa kuullaan myös kansalaisjärjestöjä.

Haasteita käsitellään monipuolisesti.

Kuten haasteena todetaan, osa julkisten palveluiden tuottajista haluaa kehittää palveluitaan itse, irrallaan Suomi.fi:stä. Kansalaisia ei voida uskottavasti vakuuttaa Suomi.fi:n käyttämisen hyödyistä, jos sitä eivät käytä kaikki viranomaisetkaan.

Lainaus tiivistää haasteita:

”En tiedä, keille ihmisille tuosta muuten on hyötyä, jos on. Itse ainakin haen kaikki viranomaistoiminnoista tarvitsemani tiedot viranomaisten omilta sivuilta.”

Haasteissa todetaan oikein, että osa palveluista on käyttäjille vaikeakäyttöisiä ja että henkilöasiakkaille palvelut näyttävät hajanaisilta. Vaikeakäyttöisyyttä luo myös vaikeaselkoinen kieli.

Palvelun toimintamalli ei vielä ole kansalais- ja yrityslähtöinen. Pidämme siihen siirtymistä erittäin tärkeänä. Kansalais- ja yrityslähtöisyyden lisäksi olisi hyvä kehittää palvelua myös kansalaisyhteiskunnan toimijoiden näkökulmasta: Suomi.fi voisi entistä paremmin huomioida kansalaisyhteiskunnan tarpeet, esimerkiksi yhdistysten hallinnollisen työn helpottamiseksi. Haasteena voisi todeta, että esimerkiksi organisaatioiden valtuutuksen hakeminen on vaikea ja pitkään kestävä prosessi.

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

Toimintaympäristön muutostekijät on kuvattu hyvin ja laajasti.

Tiedon ja palveluiden pirstaloituminen ja toimintaympäristön ja eri asioiden monimutkaistuminen lisää entisestään selkeän, saavutettavan kansalaisviestinnän tarvetta.

Asiakasodotusten muutoksista voisi todeta, että koska maamme väestö ikääntyy, ei tulevaisuudessakaan ole itsestään selvää, että kaikki osaisivat käyttää tai pystyisivät käyttämään digitaalisia palveluita. Muun muassa muistisairaiden ihmisten määrä lisääntyy ja puolesta-asioinnin tarve kasvaa. Jos palvelut ovat vaikeakäyttöisiä, käyttäjän riippuvuus ulkopuolisesta avusta kasvaa. Tämä lisää myös hyväksikäytön riskiä.

Myös väestön muuttuminen monikulttuurisemmaksi tuo haasteita palvelun kehittämislle. Selkeäkielisyyteen pitää kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tarvitaan eri kielistä ja myös selkokielistä viestintää.

Digitaalinen asiointi edellyttää tietokoneen, älypuhelimien, liittymän ja nettiyhteyden hankintaa ja laitteiden uusimista melko usein. Kun köyhyyden on arvioitu lisääntyvän, on varmistettava, että kaikilla on taloudelliset mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluita.

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

Tavoitteet ovat osuvia.

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

Tavoite on tärkeä ja kannatettava.

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

Tavoite on tärkeä ja kannatettava.

On kaikkien etu, että julkiset toimijat hyödyntävät Suomi.fi:ssa jo kertaalleen kehitettyjä ratkaisuja. Yhteiset ratkaisut helpottavat eri julkisten palveluiden käyttöä, parantavat tietoturvaa ja oikeusturvaa. Yhteiset ratkaisut helpottavat myös digiopastajien työtä.

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

Tavoite on tärkeä ja kannatettava.

On tärkeää hoitaa Suomi.fi-palvelu sellaiseksi, että kaikki viranomaiset sitä käyttävät. Kansalaisen ei pidä joutua pohtimaan ja tarkistamaan, käyttääkö viranomaisen palvelua vai ei. Kehittynyt kotimainen palvelu on tärkeä suhteessa eurooppalaiseen kehittämiseen.

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

Tässä tavoitteessa on huomioitava myös kansalaisyhteiskunnan toimijoiden, kuten yhdistysten, sujuva asiointi. Palvelua kehitettäessä on syytä kuulla paitsi kansalaisia ja yrityksiä, myös eri kansalaisryhmiä edustavia järjestöjä.

Julkiset palvelut toteuttavat kansalaisten perusoikeuksia. Ne liittyvät arkielämän perustarpeisiin, kuten asumiseen ja toimeentuloon. Vaikeudet ja virheet niiden käyttämisessä voivat johtaa vakaviin seurauksiin. Tämän vuoksi on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja helppokäyttöisiä ja yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla.

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

Suomi.fi-palveluista ja niiden kansalaisille tarjoamista hyödyistä tarvitaan selkeää, laajasti kansalaiset tavoittavaa viestintää. Vastuu kansalaisviestinnästä on oltava jollain taholla. Kohderyhmälähtöiseen, monikanavaiseen viestintään sekä neuvontaan ja ohjaukseen kannattaa panostaa, koska siirtyminen sähköiseen asiointiin helpottaa lukuisten kansalaisryhmien ja kansalaisyhteiskunnan toimijoiden tiedonsaantia ja asiointia. Siitä voidaan myös saada merkittäviä säästöjä.

Erityisen tärkeää on tehdä selväksi, missä ja miten kansalainen voi ottaa sähköisen asioinnin viranomaisasioissa käyttöön ja mitä kaikkea se merkitsee. On varottava, ettei ihminen tule ikään kuin

vahingossa ottaneeksi käyttöön sähköistä asiointia kirjautuessaan kerran sähköisesti johonkin julkiseen palveluun, vaikkapa hakeakseen henkilökorttia, eikä hän tajua, että jatkossa kaikki viestit tulevat sähköisesti.

Viestinnässä, ohjauksessa ja neuvonnassa pitää muistaa myös niiden ihmisten palvelu, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita. Asiakaspalveluun niin kansalaisille kuin organisaatioasiakkaille tarvitaan riittäviä resursseja. Ohjevideot ja chatit eivät riitä vaan tarvitaan myös puhelinpalvelua, jota Kansalaisneuvonta antaa. Sen tunnettuutta pitää lisätä.

Viestintää Suomi.fi-palvelusta vaikeuttaa se, että yhtäältä tarjotaan kansalaisille ja yrityksille tietoa ja asiointimahdollisuuksia viranomaisten kanssa. Sen rinnalla viestitään viranomaisille yhteisten ratkaisujen tärkeydestä, jotta tietojärjestelmät toimisivat paremmin yhteen ja tietoja voitaisiin hyödyntää tietojärjestelmien välillä. Tämä voi välillä tehdä viestinnästä kansalaisille vaikeaselkoista tai hämmentävää. On arvioitava, kuinka paljon kansalaisten pitää tietää siitä, miten tietojärjestelmät toimivat heille tarjotun palvelun taustalla.

Suomi.fi-palvelun käytettävyyttä tulee järjestelmällisesti parantaa. Järjestöt ovat mielellään mukana auttamassa eri kohderyhmien käyttäjätestauksissa. Niillä saa arvokasta tietoa. Konkreettista käyttäjälähtöisyyttä tarvitaan palvelun kehittämiseksi.

Saarinen Erja  
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry