



JulkICT-osasto
Marjukka Ala-Harja

Suomi.fi-strategian lausunnoissa toimeenpanosuunnitelmaan ehdotetut kehittämistoimet

Lausunnoissa tuotiin esiin, että strategian toimeenpanosta on tärkeää laatia suunnitelma ja kehittämisen tiekartta, joka kiinnittää ja avaa tavoitteellisen aikataulun erityisesti kehittämistoimien toteutukselle. Mm. THL toteaa, että ”Suomi.fi-palvelut ovat heterogeeninen kokonaisuus: osa palveluista on asiointia turvaavia palveluja (mm. tunnistus, valtuutus), osa palveluista on asiointia. Osa puolestaan on organisaatioiden omaan toimintaan liittyvää kehittämistä (laatutyökalut). Jatkokehittämisen tulisi edetä palvelukokonaisuuksien osalta omiin suuntiin. Kehittämistyössä eri sidosryhmien osallistamistavat tulisi selkiyttää toimintasuunnitelmaa laadittaessa. Myös EU-yhteistyön kumppanit tulisi määritellä ja toteuttaa ketteriä PoC-kokeiluja toimivien ratkaisujen löytämiseksi. Tiekartta toimintasuunnitelmalle, josta näkisi tavoitteellisen aikataulun toteutukselle, olisi tarpeellinen. Se sitoisi kehittäjät strategian toteuttamiseen, ja hyödyntäjäorganisaatiot voisivat aikatauluttaa omat suunnitelmansa sen pohjalta.”

Seuraavassa tuodaan luettelomaisesti esiin lausunnoissa esitetyt ehdotuksia toimintasuunnitelmaan kirjattavista kehittämistoimista ja –tarpeista.

1. Suomi.fi-viestit

- Digipostin kansallisen käyttöönoton suunnittelussa on hyvä huomioida riittävän houkuttelevat kannustimet ja tukitoimet niin kansalaisille kuin yrityksille. Kansalaisten ja yritysten kokema välitön hyöty on paras tapa ylläpitää digipostin hyvää käyttöastetta.
- Viestien suhteen (paluukanavat ja yritysviestintä) ja valtuuksien suhteen asiamesivaltuutukset ja virastojen valtuuksien myöntöprosessi) on vielä kehitettävää.
- Kirjaamon toimintaa helpottaisi, jos kansalaiselta saapuneen Suomi.fi -viestin voisi palvelussa suoraan siirtää toimivaltaiselle viranomaiselle. Lisäksi nykyisellään viestit eivät ilmoita merkkien enimmäismäärää, jolloin asiakas lähettää pitkän viestin tietämättä, että iso osa viestistä jäi pois ja asiaa joudutaan selvittämään. Myös viestien hidas välittyminen on ongelma ajoittain.
- Suomi.fi-viestit-palvelu on suunniteltu korvaamaan kirjeposti ottamatta huomioon sähköpostin korvaamista. Kuntien odotuksissa on, että viestit-palvelu in-

tegroituu osaksi DigiOne-toteutusta ja tarvittaessa muita kuntien laajasti käytämiä "alustamaisia" järjestelmiä (eVaka, DigiOne, Lupapiste ja muut vastaavat kuntien asiointipalvelut). Kuntatoimijoiden toteuttaessa ratkaisujaan ja palveluitaan koetaan Suomi.fi-palvelut sinällään hyvinä mutta toisiaan tukemattomina. Esim. Suomi.fi-viestit-palvelun käytettävyyttä parantaisi käyttöliittymä PTV-palvelulle. (Kuntaliitto)

- Viestit-palvelua tulisi kehittää kuntatoimijoiden sähköposti ja palvelukohtaisten ratkaisujen korvaamiseksi ja rikastamiseksi. Pitkän tähtäimen tavoitteena tulisi olla kansallinen EU-tasoisesti hyödynnettävä turvallinen sähköisen viranomaisviestinnän alusta EU:n digitaalisen lompakon toiminnallisuuksia hyödyntäen. (Kuntaliitto)
- Suomi.fi-viestien täytyisi noudattaa sote-sektorin määräyksiä ja erityislainsäädäntöä, jos sitä halutaan kehittää käyttäjälähtöisesti. Kansallisesti tulisi linjata, halutaanko sote-viestintää keskittää mieluummin Suomi.fi-viesteihin vai tarkoitukseen jo valmiiksi suunniteltuun OmaKantaan. (P-K hva)
- Suomi.fi-viestit ei palvele täysimittaisesti yrityskäyttöä. Viestejä tulisi voida aihealueen perusteella ohjata yrityksen tietyille henkilöille tai esimerkiksi valtuutuksen saaneen tahon henkilöille. Lisäksi käyttäjän tulisi olla mahdollista määrittää, mistä asioista hän haluaa notifiointia. (Suomen taloushallintoliitto)
- Suomi.fi-viestit -palvelut voisivat olla virallinen kanava tavoittaa korkeakouluopiskelijat ennen opiskelun alkua sen aikana ja sen jälkeen korkeakouluasioissa. (AMK:jen tietohallintojohtajat)
- Kansalaisen kannalta olisi yksinkertaisempaa, jos kaikki viranomaisilta tuleva viestintä tulisi yhdestä kanavasta, jonka voisi itse valita. Toinen vaihtoehto olisi kaiken viranomaisviestinnän keskittäminen Suomi.fi-viesteihin. (Itä-Uudenmaan hva)
- Suomi.fi-viestien käytön laajentamisessa pitää ottaa huomioon alueelliset asukkaan asiointiratkaisut, jotta käyttäjäkokemus pysyy eheänä. Vaikka varsinainen lähetetty viesti on luettavissa Suomi.fi-palvelussa (vrt. OmaKanta), pitää säilyttää vähintään mahdollisuus uuden viestin herätteeseen alueellisessa asiointiratkaisussa. (Istekki oy)
- Suomi.fi-palvelut tulisi voida helposti ja kohtuullisin kustannuksin integroida kaksisuuntaisesti viranomaisten käyttämiin tietojärjestelmiin. Tarvittaessa Suomi.fi-palvelusta (esim. viestit-palvelusta) pitäisi pystyä palauttamaan tietoa viranomaisen tietojärjestelmään, jotta asian käsittelyn rekisteröinti voidaan toteuttaa tiedonhallintalain edellyttämällä tavalla myös niissä tietojärjestelmissä, joihin on toteutettu integraatio Suomi.fi-palveluihin. (Pohjois-Pohjanmaan liitto)
- Palveluiden käyttäjien (kuten hyvinvointialueiden) kannalta Suomi.fi-palveluiden integroitavuus ja yhdyspintojen kehittäminen olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta päästäisiin ns. yhden luukun malliin esimerkiksi Viestit-palvelussa. (VM/HVO)

2. Suomi.fi-valtuudet

- Valtuuksien myöntämisprosessiin olisi toivottavaa saada selkeyttä, nykyisellään prosessi on melko raskas.
- Valtuutusten tarkistamisen pitäisi olla mahdollista yleisillä standardimuotoisilla rajapintakutsuilla ilman palveluväyläliittymää. Tämä alentaisi käyttökustannuksia ja mahdollistaisi pienempien toimijoiden helpomman mukaan tulon.
- Kaikkia asiakasryhmiä ei ole Suomi.fi-valtuuksien osalta huomioitu, eikä palvelu siten vastaa kaikkia asiakastarpeita, esim. henkilötunnukselliset kuolinpesät, ulkomaiset henkilöasiakkaat. (Vero)
- Monet palveluntarjoajat käsittelevät satojen tai jopa tuhansien organisaatioiden ja henkilöiden myöntämiä valtuuksia. Näiden käsittelyssä on aika ajoin suorituskykyongelmia. Tähän pitäisi saada parannusta. (Suomen taloushallintoliitto)
- Ulkomaalaisten henkilöiden ja organisaatioiden valtuutuskokonaisuus ansaitsee jatkokehitystä. (Suomen taloushallintoliitto)
- Tulisi suunnitella rohkeampia yhteiskehittämisen malleja yksityisen sektorin kanssa. Yksi skenaario voisi olla esimerkiksi valtuudet-palvelun "myyminen" yksityiselle sektorille, esimerkiksi finanssialalle. Valtio voisi hyötyä palvelun myynnistä saatuna tulona tai franchise-maksujen muodossa ja niin, että palvelun kehittämiskustannukset siirtyisivät valtiolta pois. (KPMG)
- Tarvitsemme palveluihin vähintään erityislainsäädännön sekä käyttäjien tarpeet täyttävän mahdollisuuden määrittellä ja säätää Suomi.fi palvelujen asetuksia niin, että palvelut toimivat hyväksyttävällä tavalla. Suomi.fi valtuuksien toimialariippumaton hyödyntäminen puhelin- ja läsnäasiointiin apteekkien tapaan olisi todella tärkeää puolesta-asioinnin tehokkaan hyödyntämisen mahdollistamiseksi. Joudumme keksimään vaihtoehtoisia ja epävarmempia keinoja puolesta-asioinnin oikeuden varmistamiseen, kun emme voi käyttää tarkistussovellusta apteekkien tapaan. (P-Karjalan hva)
- Tieto kuntien ja julkishallinnon organisaatioiden edustusoikeudellisista olisi myös merkittävä perusrekisteriin, jotta Suomi.fi-valtuuksien käyttöönotto ja rajat ylittävä olisi asiointi olisi sujuvampaa. (Vero)
- Palveluja kehittäessä tulisi ottaa huomioon myös puolesta asioinnin potentiaali (esimerkiksi edunvalvojien ja kuolinpesien asiointimahdollisuudet uusina asiakasryhminä). Lisäksi valtuutusten antamisen mahdollisuudesta myös digiä käyttämättömille tulisi tiedottaa nykyistä laajemmin. (Vanhusasianvaltuutettu)
- On tärkeää, että edunvalvojat (myös yleiset/viranomaisina toimivat edunvalvojat) saadaan puolesta-asioinnin piiriin. (KEVA)
- DVV:n tulisi mahdollistaa Suomi.fi-valtuudet-palvelun käytön myös läsnä- ja puhelinasiointinissa digipalvelujen lisäksi. Hyvinvointialueiden tarpeisiin tulisi mahdollistaa myös edunvalvojien ja omaishoitajien puolesta-asioinnin Suomi.fi-valtuudet-palvelun avulla. Hyvinvointialueen työntekijöiden asiointi

asiakkaiden puolesta tulisi tehdä helpommaksi ja ottaa se kansalliseksi käytännöksi Suomi.fi-valtuudet-palvelun avulla. Kansalaisille ja hyvinvointialueiden työntekijöille tulisi kertoa tarkasti ja selkeästi, miten puolesta-asiointi on mahdollista ja miten toisen henkilön puolesta asioidaan turvallisesti terveystietopalveluissa ja sosiaalihuollon palveluissa.

Valtuudet-palvelu on monimutkainen ja vaikeakäyttöinen. Lisäksi tunnistustapa Finnish Authenticator -palveluun on monivaiheinen. (PLM)

3. Suomi.fi-palvelutietovaranto

- Suurin huolemme kohdistuu palvelutietovarantoon. PTV toimii tai tulee toimimaan hyvinvointialueemme palvelujen ja yhteystietojen masterdatana verkkosivuillemme. Huolenaiheemme on PTV:n kehittämistoimien pysähtyminen kuluun vuoden aikana. Ehdotamme, että lopullisessa toimintasuunnitelmassa kuvataan tarkemmin Palvelutietovarannon nykytilaa ja strategisia linjauksia siitä, kuinka palvelun kehittäminen varmistetaan tulevaisuudessa. Lisäksi toivomme, että otatte huomioon jatkossa asiakasorganisaatioidenne tarpeet laajentaa omat käyttövaltuushallinnan ratkaisunsa kattamaan myös palveluidenne luvitukset (esim. valtuudet) ja hallinnoinnin käyttöoikeudet (esim. Suomi.fi-palveluhallinta). (Pohjois-Pohjanmaan hva)
- PTV:n luokituksessa on kehittämistarpeita hyten ja soten näkökulmasta: ainakin palveluluokitus, kohderyhmäluokitus sekä asiansanoituksen tehokkaampi hyödyntäminen.
- Merkittävin palveluja koskeva puute liittyy palvelutietovarannon sisältämien tietojen oikeellisuuteen ja ajantasaisuuteen. Uusina toimijoina erityisesti hyvinvointialueiden näkökulmasta PTV on tärkeä. (STM)

4. Suomi.fi-palveluväylä, -laatutyökalu ja -kartat

- Laatutyökalujen käyttöönotto vaatii mittavaa pohdintaa organisaatiossa, sillä palvelut, joissa palvelu on käyttöönotettu, näkyvät luettelona avoimesti.
- Ottaen huomioon toteutuneet integraatiot ja tiedonsiirtotarpeet on palveluväylä-palvelun käyttöaste varsin vähäinen. (Kuntaliitto)
- Tarvitaan asianmukainen dokumentaatio rajapinnoista. Lisäksi tarvitaan selkeä sitoutuminen palveluväylään kaikissa Suomi.fi palveluissa. (CGI)
- Suomi.fi palveluväylää olisi mielenkiintoista hyödyntää sote-toimijoiden väliseen kustannustehokkaaseen ja turvalliseen tiedonsiirtoon. (P-Karjalan hva)
- Suomi.fi-palveluväylä mahdollistaa hyvinvointialueen velvoitteiden ja yhteistyötarpeiden mukaisen kaksisuuntaisen tiedonsiirron ulkopuolisiin organisaatioihin Suomen rajojen sisäpuolella ja ulkopuolelle.
- Suomi.fi-karttoihin pitäisi pystyä yhdistämään alueelliset tilarekisterit, erityisesti kansalliset ratkaisut (Maakuntien tilakeskus). Datan yhdistäminen palvelutietovarannon ja alueellisen tilarekisterin rakennuskohtaiset koordinaattien kanssa

Suomi.fi-karttatietoon tuottaisi asukkaille vaikuttavia digitaalisen opastamisen mahdollisuuksia. Ehdotamme näissä palveluissa keskittymistä sovellusrajapintakehitykseen (Istekki oy).

5. Ehdotuksia uusiksi Suomi.fi-palveluiksi

- Tulisi kehittää Suomi.fi:n tapahtumapalvelu, joka seuraisi kansalaisasiakkaiden elämäntilanteita kuten avioliittoa, lapsen saamista, asevelvollisuutta, läheisen kuolemaa, eläkkeelle siirtymistä jne. ja tarjoaisi palveluja käyttäjille herätteenä esim. Suomi.fi-viesteihin. Lisäksi herätteet vaaratiedotteista olisi hyvä ottaa huomioon Suomi.fi-viestit-sovelluksen kehityksessä.
 - Otakantaa.fi, Lausuntopalvelu ja Hankeikkuna voisivat olla osa yhtä Suomi.fi-demokratiapalvelua, jotka toteutettaisiin digitaalisesti nykyistä käyttäjäystävällisemmällä ja tehokkaammalla tavalla.
 - Keskitetyn suostumusratkaisun kehittäminen tulisi ottaa osaksi Suomi.fi:tä eli kansallista digi-infraa (KPMG)
 - Design Guide -palvelun ja yhdenmukaisen käyttäjäkokemuksen mahdollistaminen yli organisaatiorajojen olisi hyvä lisä nykyiseen Suomi.fi-palvelutarjontaan. Myös ulkomaalaisen tunnistamisen yhteiset kansalliset ratkaisut osana tunnistamisen palvelua ovat välttämättömät kehittää. Yhteisten tukipalveluiden hyödyntämispotentiaali tulisi suunnitella aina tilanteissa, joissa tehdään valtakunnallisia uudistuksia esimerkiksi viranomaistehtävien siirron osalta. Muutostilanteissa - kuten käynnissä olevassa työllisyyspalvelujen siirrossa valtiolta kuntien vastuulla olevien työllisyysalueiden hoidettavaksi - olisivat lakisääteiset, standardoidut tiedonsiirtoratkaisut toimivia kaikkien osapuolien kannalta. Esimerkiksi palveluväylää ei kuitenkaan tarjota ensisijaisena tiedonsiirtoratkaisuna ja syntyy vaikutelma, ettei uudistusta haluta ohjata tähän suuntaan. Valtiovarainministeriön ja palveluja tuottavan DVV:n olisikin syytä seurata systemaattisesti, että lakisääteiset velvollisuudet otetaan huomioon ja yhteisten tukipalveluiden tuottama hyöty maksimoidaan. (Tampere)
- Suomi.fi-digiturvan kyselytyökalu vaatii kehittämistä. Kansallisen kyberturvallisuusstrategian valmistelussa on noussut esiin toive käyttää Digiturvan kokonaiskuvapalvelua yhtenä strategian toimeenpanon mittarityökaluna. Työkalu koetaan yleisesti ottaen hyväksi, mutta se ei kuitenkaan toimi nykyisellään hyvin digiturvallisuuden kehityksen seuraamisessa. Täyden arvon saaminen työkalusta vaatisi sen systemaattista kehittämistä yhteistyössä sitä käyttävien organisaatioiden kanssa. Digiturvan kokonaiskuvapalvelu tulisi ottaa osaksi Suomi.fi-palveluita ja kehittää sitä yhteisenä prosessina. (TEM)

6. Suomi.fi-palvelujen käyttöönotto ja käytön hallinta

- Palvelujen käyttöönottojen suhteen toivottiin niiden selkeyttämistä. Suomi.fi-palveluhallinta on joidenkin lausunnon antajien mielestä pirstaloitunut useaan

erilliseen palveluhallinta-sivustoon (suomi.fi-palvelunhallinta palveluhallinta.suomi.fi, DVV:n asiointipalvelu asiointi.dvv.fi ja suomi.fi-valtuudet www.suomi.fi/valtuudet), mikä tekee palveluiden hallinnasta organisaation kannalta sekavan.

- Käyttöönnoton ohjeistuksiin ja toimintamalleihin olisi hyvä saada vahvempi muutosjohtamisen tuki tai ohjeet, jotka voisivat perustua esim. muiden organisaatioiden kokemuksiin käyttöönotoista.
- Palvelujen käyttöönnotot pitäisi saada yksinkertaisemmiksi. P-K:n hava toteaa, että toive koskee erityisesti Suomi.fi viestejä, joita he joutuvat kalliisti ja hitaasti integroimaan useisiin eri järjestelmiin hyvinvointialueen toiminnan monimuotoisuuden takia. Lisäksi viestien toiminnallisten rajoitteiden poiston myötä he voisivat yrittää tavoitella kustannushyötyjä volyymien moninkertaistuksessa.
- Käyttöönotettavan organisaation näkökulmasta olisi tärkeää, että helposti löytyy käyttöönottodokumentaatio, jossa kuvataan, mistä tietosuojaan liittyvistä seikoista vastaa DVV, ja mitkä asiat jäävät käyttöönotettavan viranomaisen vastuulle. (OM)
- Tarvitaan parannusta S.fi-palvelujen tukikanavaan sekä palvelukatalogin selkeyttämistä ja ohjeiden terävöittämistä palveluiden tuotantoon viemiseksi. (Jyväskylä)
- On olennaista, että käyttöönotoissa organisaatioille tarjotaan tukea ja neuvontaa, jotta niistä saadaan mahdollisimman suuri hyöty irti. Onnistunut käyttöönotto vaatii organisaatioilta myös järjestelmällistä otetta palvelu- ja/tai tuotemistajuuteen ja siihen liittyviin vastuisiin. (THL)
- Korkeakouluille tulisi lainsäädäntöä muuttamalla sallia Suomi.fi-palveluiden käyttö laajasti kaikessa toiminnassaan (myös muussa kuin lakisääteisessä) kunnallisten viranomaisten tapaan, koska toimintoja on vaikea erotella toisistaan. (mm. HY, KEVA)
- Mahdollisuus muokata palveluja (esim. palautetyökalu) oman organisaation tarpeisiin voisi lisätä palvelujen käyttöä ja ”loppukäyttäjän” kokemusta niiden osuvuudesta ja hyödyllisyydestä. (Vero)
- Tulisi purkaa lainsäädännön esteitä korkeakouluilta palveluiden hyödyntäjinä: Suomi.fi-tunnistuksen (ja eurooppalaisen identiteettilompakon) käyttö tulisi mahdollistaa mahdollisimman laajasti kaikkialla yhteiskunnassa niin yksityisissä kuin julkisissa palveluissa ilman tapauskohtaista juridista selvittelyä. (Korkeakoulujen IAM-verkosto)
- Suomi.fi -palveluiden hallinta tulisi yhdenmukaistaa ja järkeistää niin, että organisaatioiden on mahdollista tehokkaasti hallita omien käyttäjiensä tunnuksia ja käyttöoikeuksia Suomi.fi-palveluissa (hallintaliittymien konsolidointi). (Korkeakoulujen IAM-verkosto)
- Tampereen yliopisto ehdottaa, että Suomi.fi palveluiden käyttövaltuuksien hallinnointia tulisi kehittää ja organisaatioille tulisi mahdollistaa käyttövaltuuksien hallinnan automatisointi esim. kytkemällä Suomi.fi-palveluiden käyttövaltuudet korkeakoulun IdM-järjestelmään rajapintoja hyödyntämällä.

- Palveluiden käyttövaltuushallintaan tulisi saada yhtenäinen toimintamalli ja kehitetyneemmät ratkaisut. Tarpeen olisi myös parempi näkyvyys organisaatioille palveluiden käyttöoikeuksiin, esim. valtuudet-palvelussa. Palveluiden sähköpostijakelulistat tulisi saada synkroniin palveluiden hallinnollisten käyttöoikeuksien kanssa. Tämä olisi erityisen tärkeää häiriönhallinnan osalta. Lisäksi näkyvyys palveluhallinnan hyväksytyihin hakemuksiin (hakemukset eivät avaudu) tulisi korjata.

7. Suomi.fi-palvelujen tietoturva, -suoja ja varautuminen

- Palvelujen kriittiseen luonteeseen liittyen on tärkeää, että mahdollisista häiriöistä viestitään heti, organisaatiot pidetään häiriö- ja poikkeustilanteissa ajan tasalla ja kaikessa viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
- Palveluiden tietoturva ja -suoja olisi hyvä ulottaa myös käyttöönoton ja käytön ohjeistuksiin ja tuoda ne korostetusti esiin, esim. metadan käsittely sähköposteissa tai sähköposti-integraation viestiin vastaamisen käytännöt.
- Se, että Suomi.fi-palvelut ovat osa yhteiskunnan kriittistä infraa, tulisi tarkoittaa sitä, että palveluissa on käytössä hybridiajoalusta, korkean saatavuuden tuki ja valvonta sekä riittävä jatkuvuussuunnittelu. (Helsinki)
- Tilastokeskus muistuttaa, että huoltovarmuuden ja yhteiskunnan kokonaisturvallisuuden kannalta Suomi.fi-viestien rinnalla olisi hyvä ylläpitää kykyä tehokkaaseen vaihtoehtoiseen viestintään. Tämä voi tapahtua siten, että DVV ylläpitäisi Suomi.fi-palvelun taustalla kansalaisien yhteystietorekisteriä, jonka ylläpito perustuisi eri viranomaisille eri viranomaiskanavissa kansalaisen antamiin yhteystietoihin (osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero sekä tulevat yhteystiedot kuten erilaisten lompakoiden osoitteet).
- Jatkossa Suomi.fi-palvelujen kehittämisessä olisi hyvä olla myös edustusta sisäministeriön hallinnon alalta ja erityisesti TUVE-toimijoista, jotta saadaan parempi kokonaiskuva valmisteluun. (Poliisihallitus)
- Strategiassa mainitaan potentiaalina keskitetty tunnistuspalvelu, johon voidaan liittää kotimaiset ja ulkomaiset uudet tunnistusvälineet. Tämän edistämiseksi olisi hyvä olla eri tahoilta riskientorjuntaviranomaisia asiantuntemuksellaan mukana. (Vero)
- Strategiassa ei oteta kantaa tekoälyn eettisiin kysymyksiin tai edes niiden tunnistamiseen. Nämä olisi syytä huomioida toimeenpanosuunnitelmassa. (Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto)
- Tulisi varmistaa mm. lainsäädännöllä eri kyberviranomaisten mahdollisuudet tukea tarvittaessa Suomi.fi-palvelujen käytettävyyttä. (PLM)
- Strategisiin tavoitteisiin tulisi lisätä uudeksi tavoitteeksi palvelun kybersietoisuus sekä ottaa huoltovarmuuden tarpeet paremmin huomioon.
- Turvallisuusverkossa toimivien turvallisuusviranomaisten olisi tärkeää päästä liittymään palveluun ilman erillislaskutettavia liittymiskustannuksia. Palveluketjun ja -tarjonnan luominen vaatii muutoksia turvallisuusverkon sisällä sekä sen

ulkopuolella, jolloin muutosten tekeminen voi muodostua sirpaleiseksi sekä kustannustehottomaksi. (SUPO)

8. Suomi.fi-palvelujen viestintä, markkinointi ja käytön tuki

- Palveluiden tunnettuutta ml. Suomi.fi-bränditunnettuus olisi hyvä lisätä niin kansalaisissa kuin asiakasorganisaatioissa uusin keinoin, jotka tavoittaisivat kohderyhmät kohdistetusti ja tehokkaasti.
- Palvelujen markkinointiin on käyttöönottojen lisäämiseksi panostettava enemmän (P-P TE-tsto). Lisäksi palveluiden käyttöä julkishallinnon palveluissa voitaisiin edistää lisäämällä niiden käytön velvoittavuutta jo rahoituspäätöksissä ja toisaalta taas kirkastamalla palveluiden käytöstä tulevia yhteentoimivuushyötyjä. (YM)
- Sote-palveluissa puolesta-asiointiin ei ole otettu käyttöön valtakunnallisesti yhtenäisiä ohjeita puolesta asioinnin perinteisen (ei-digitaalisen) hakemuksen tekemiseen, vaan ohjeet vaihtelevat alueiden välillä. Yhtenä ratkaisuna esitämme, että kaikille 75-vuotta täyttäneille postitettaisiin kotiin lehtinen, joka sisältää tietoa Suomi.fi-palveluista, sisältäen tietoa toisen puolesta asioinnista. (EETU ry.)
- Hyvinvointialueille toivotaan ylipäätään selkeitä yhdenmukaisia ohjeita palvelujen hyödyntämiseen sekä asiakkaille jaettavaksi. (Pohjois-Karjalan hva)
- Palvelujen käytön ohjeiden tulee olla kansankielisiä ja ymmärrettäviä. Kuvallisia ohjeita tulisi olla saatavilla. Asiakastukea (puhelinpalvelu) tulisi olla saatavilla molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englanniksi. Huomioitava myös erityisryhmät. (Vero)
- Monikulttuuristumisen ja väestön ikääntymisen ja erityisryhmien tarpeiden vuoksi tarvitaan eri kielistä ja myös selkokielistä viestintää. (SOSTE)
- DVV:n tulisi ohjeistaa ja neuvoa kansalaisia ja julkisen sektorin työntekijöitä palveluidensa käytössä aktiivisesti ja johdonmukaisesti. Jokaisesta Suomi.fi palvelusta tulisi jakaa laajoissa monikanavaisissa kampanjoissa kansalaisille ja ammattilaisille muutamalla lauseella kerrottu ohje palvelun sisällöstä ja käytöstä sekä tieto, mistä tarkemmat ohjeet ja neuvontakanavat löytyvät. Tässä helppolukuisessa palvelukortissa tulisi kertoa, miksi ja miten palvelua voi/kannattaa käyttää. Turvallisuuteen ja turvallisuusuhkiin liittyen kansalaisille ja ammattilaisille tulisi opettaa, miten Suomi.fi palveluja käytetään oikeaoppisesti ja miten yleiset huijaukset tunnistetaan.

9. Rajat ylittävä asiointi

- Ehdotuksena rajat ylittävän asioinnin edistämiseen useissa lausunnoissa (erityisesti korkeakoulut RVV, kaupungit jne.) ehdotettiin, että luodaan keskitetty ulkomaalaisen ensitunnistuksen palvelu ja keskitetään ensitunnistus yhdelle

toimijalle, jonka suorittamaan ensitunnistukseen ja myöntämään yksilöintitunnukseen kaikki luottaisivat. Lisäksi tulisi lisätä luotettujen maiden digitaalisten identiteettien hyödyntämistä.

- Ulkomaalaisten henkilöiden keskistetyn etätunnistusratkaisun käyttöönotto ja henkilötunnuksen saamisen helpottaminen olisivat korkeakouluille tärkeitä kehittämistoimia. Korkeakouluilla on tulkittu olevan hyvin suppeat mahdollisuudet Suomi.fi/eIDAS-tunnistuspalveluiden käyttöön. Tämä aiheuttaa merkittäviä haasteita luottamuksellisuutta vaativien opetus- ja tutkimuspalveluiden käytössä. (mm. HY, KEVA)

Ulkomaalaisten sähköisen asioinnin edistäminen olisi tärkeää. Toiminnallisilta ja kustannussäästöjen kannalta keskeisin toimenpide olisi ulkomaalaisten ensitunnistuksen keskittäminen kansallisesti yhteen pisteeseen. (Korkeakoulujen IAM-verkosto)

10. Asiakslähtöisyys, saavutettavuus ja käytön kasvattaminen

- Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden varmistamisen lisäksi on monikanavaisen asioinnin mahdollistamisella turvattava kaikkien käyttäjien mahdollisuus saada keskeisiä palveluita. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu)
- Hyvinvointialueilla asiointitarpeet ovat monitahoisia. Niihin liittyy organisaation oma asiointipalvelu, mutta myös muita asiakkaan kannalta oleellisia palveluita kuten Kanta tai Kelan palvelut. Tämä kokonaisuus kaipaisi yhteistä kansallista suunnittelua eli miten istutetaan nämä kaikki palvelut asiakkaalle kokonaisuudeksi ja saada kokemus sujuvasta asioinnista. (Kymenlaakson hva)
- Toimintasuunnitelmaan tulisi kirjata erityinen huomio ikääntyneiden kansalaisten ja ulkomaalaistaustaisten asioinnin edistämisen toimenpiteistä. Digitaalisen esteettömyyden suhteen tulee tiedostaa eritasoiset valmiudet ottaa käyttöön ja käyttää digitaalisia laitteita ja ohjelmistoja. Samalla toimintasuunnitelmassa voidaan erikseen edistää digitaalisten ratkaisujen opastusta. (EETU Eläkeläisjärjestöjen etujärjestö)
- Käyttäjämääriä eri Suomi.fi-palveluissa tulisi kasvattaa v. 2030 mennessä kattamaan koko potentiaalinen käyttäjäkunta. Suomi.fi muodostuisi pääasialliseksi väyläksi viranomaisten asiakasviestinnälle ja palvelutarjonnalle. Toimenpidesuunnitelmassa tulisi esittää toimet, joilla tähän päästään. Yhtenä toimenpiteenä voisi olla lainsäädännön tarkastelu ja sen varmistaminen, että se tukee digitaalisten palveluiden ensisijaisuutta. Jos julkisen talouden tilanteen arvioidaan olevan haastava strategiakaudella, tulisi tämän arvion heijastua toimintasuunnitelmaan siten, että toteutettavat toimet tukevat julkista taloutta ja vaikutusta voidaan mitata. Ylipäätään strategisista tavoitteista pitää tulla paremmin esiin edistämisen sijaan Suomi.fi-palvelujen tavoitetila v. 2030. Tällä on oleellinen vaikutus tavoitteiden perusteella laadittavaan toimenpidesuunnitelmaan. (Tilastokeskus)

- Tulee priorisoida helpon ja nykyistä laajemman puolesta asiainn tekninen toteutus sekä kognitiivisen saavutettavuuden kehittäminen. On turvattava kognitiivisesti saavutettava (helppokäyttöinen ja ymmärrettävä) vahva tunnistautuminen myös ilman verkkopankkitunnuksia. Digi- ja väestötietoviraston kehittämä digitaalinen henkilöllisyystodistus on yksi tapa edistää asiaa. (Kehitysvammaisten tukiliitto)

11. Muita kehittämisehdotuksia

- Nykyisin kaikkia sanastoja ei ole käytössä Suomi.fi-palveluissa, asiaa pitäisi korjata.
- Rajapintastandardeja tulisi hyödyntää tulevissa toteutuksissa paremmin.
- My data –periaate tulisi ottaa käyttöön: tunnistautumisen jälkeen kansalaisen tulisi voida määrätä omien tietojensa siirrosta/käytöstä kaikissa Suomi.fi:n kautta avautuvissa palveluissa. Tiedon tulisi myös siirtyä sujuvasti ja automaattisesti eri viranomaisten välillä. (Sitra)
- Vastuullisuudesta kaivataan enemmän raportointia asiakasorganisaatioihin päin ja myös numeerista dataa palveluiden käyttömääristä ja käyttöasteesta. (L-U hva)
- Voisiko toiminnassa ottaa vahvemmin yksityisen alan toimijat ja heidän tarpeensa huomioon ja tarkastella samalla esim. palveluiden hinnoittelumallia ja mahdollisesti löytää sitä kautta myös uutta tulovirtaa. (L-U:n hva)
- Kenen vastuulla tulee olemaan tarkastella kirjattua Suomi.fi-palveluportfolion tarkoituksenmukaisuutta, uudistumiskykyä ja kustannustehokkuutta? (THL)
- Digilompakko, suostumukset, todisteet ja uudet allekirjoituslogiikat olisi hyvä nähdä kokonaisuutena kehittämisen kartalla ja samoin se, miten Suomi.fi-palvelut ja lompakot saadaan toimivaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi tärkeitä asioita toimeenpanosuunnitelmaan ovat yksilöintitunnusten kehittäminen (ml. EU sekä laajemmin), puolesta-asiainn selkeyttäminen ja aloitusten helpottaminen etenkin rajallisesti toimintakykyisille sekä modernien rajapintojen käyttöönotto palveluissa (SAML on kirjautumiskeinona vanhahtava, olisi järkevää käyttää rinnalla esim. OpenIdConnectia OIDC). (Helsinki)
- Kehittämisen tarpeiden osalta olisi hyvä toteuttaa laajempi kartoitus, jossa kysyttäisiin kunnilta Suomi.fi-palveluihin kohdistuvia tarpeita eri toiminta- ja asiantuntijaympäristöissä, uutena esimerkiksi TE-uudistuksen tarpeet. (Kuntaliitto)
- Myös tuomioistuintoimintaan liittyvät vaatimukset olisi hyvä ottaa jatkossa huomioon Suomi.fi -järjestelmän kehittämisessä. (Helsingin hallinto-oikeus)
- Suomi.fi-palveluiden kokonaiskehittämisessä tulisi ottaa yritysasiainn tarpeet paremmin huomioon. Kehittäminen yritysasiointinäkökulmalla puuttuu erityisesti tunnistus-, valtuudet- ja viestit-palveluiden osalta. (TEM)
- Tavoitetilassa Suomi.fi-verkkopalvelun kautta oman hyvinvointialueen palvelut yhteystietoineen ja toimintaohjeineen löytyvät helposti. Tämä olisi kansalaisten

ensisijainen palvelujen hakukanava, eikä jokaisen hyvinvointialueen tarvitse järjestää hakupalveluja erikseen.

- On tärkeää löytää teknisiä ratkaisuja esimerkiksi Suomi.fi-palveluhallinnan, palvelutietovarannon ja laatutyökalujen hyödyntämiseksi tilanteissa, joissa yhteisön tai organisaation jaettu y-tunnus voi estää palveluiden käytön. (OKM)