

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)

Olemme samaa mieltä vahvuuksista. Koemme myös, että heikkoudet ovat asiallisia nostoja, mihin on varmasti hyvä löytää ratkaisut. Lisäksi nostamme alla esiin muutamia, niin strategisia kuin operatiivisia asioita, mitkä toivomme huomioitavan toimintasuunnitelman käytännön toimissa.

LUOTETTAVAT JA ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUT

Palveluiden käyttövaltuushallintaan olisi lähtökohtaisesti hyvä saada yhtenäinen toimintamalli ja sitä palvelevat kehittyneemmät ratkaisut DVVltä. Tarpeen olisi myös parempi näkyvyys organisaatioille palveluiden käyttöoikeuksiin, esim. valtuudet-palvelussa.

Palveluiden sähköpostijakelulistat olisi hyvä saada lähtökohtaisesti synkkaan palveluiden hallinnollisten käyttöoikeuksien kanssa. Tämä erityisen tärkeää häiriöhallinnan osalta.

Palveluiden tietoturva ja -suoja olisi hyvä ulottaa myös käyttöönoton ja käytön ohjeistuksiin ja tuoda ne korostetusti esiin, esim. metadan käsittely sähköposteissa, viestit sähköposti-integraation viestiin vastaamisen käytännöt jne.

Näkyvyys Palveluhallinnan hyväksytyihin hakemuksiin olisi hyvä saada vihdoin korjattua (hakemukset eivät avaudu).

PALVELUILLA SUURET KÄYTTÄJÄMÄÄRÄT

Palveluiden tunnettuutta ml. Suomi.fi-bränditunnettuus olisi hyvä lisätä niin kansalaisissa kuin asiakasorganisaatioissa uusin keinoin, jotka tavoittaisivat kohderyhmät kohdistetusti ja tehokkaasti.

POIKKIHALLINNOLLISUUS

Pidämme erityisen tärkeänä palveluiden yhteiskehittämistä merkittävien toimijoiden välillä, esim. DVV ja DigiFinland. Toivomme lisää läpinäkyvyyttä siihen, miten kehittämistä palveluiden ja toimijoiden välillä synkronoidaan ja minkälaisiin tuloksiin yhteiskehittäminen johtaa. Tästä esimerkkinä mm. DigiFinlandin Sähköinen perhekeskus ja Tarmoa-palvelu, jotka molemmat hyödyntävät Suomi.fi Palvelutietovarantoa.

MAHDOLLISUUS LAAJENTAA ALUSTAPALVELUISTA KESKITETTYIHIN ASiantuntijapalveluihin

Palveluiden käyttöönotot ovat ainakin osin konseptoitu. Toimintamalleja olisi hyvä saada vielä terävöitettyä, esim. tehtävät (kronologisessa järjestyksessä) ja vastuut eri toimijoiden välillä. Pidämme myös tärkeänä, että toimintamalleja pidetään yllä perustuen kokemuksiin käyttöönotoista.

Käyttöönoton ohjeistuksiin ja toimintamalleihin olisi hienoa saada myös vahvempi muutosjohtamisen tuki perustuen mm. muiden organisaatioiden kokemuksiin käyttöönotoista. Nämä olisivat myös hyviä aiheita esim. yhteistyöverkoston kokouksiin.

OSA PALVELUISTA KEHITTYY HITAAMMIN

Palvelutietovarannon osalta koemme, että kehittäminen vaatii aktiivisempaa otetta ja vuorovaikutteisuutta käyttävien organisaatioiden kanssa. Tarvitaan yhteiskehittämistä ja kehittämisen tiekartta luomaan näkyvyyttä tulevaan. Toivomme että palvelun käytön laajentaminen olisi aina seurausta kehittämisestä, joka aidosti mahdollistaa käytön laajentamisen.

OSA PALVELUISTA KÄYTTÄJÄN KANNALTA HAASTEELLISIA

Palveluiden saavutettavuudessa ja käytettävyydessä on vielä kehitettävää, jotta ne palvelisivat kaikkia kohderyhmiä tasapuolisesti.

TUNNISTUS, MAKSUT JA VIESTIT

Digipostin velvoittavan käytön yhteydessä (digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuus) olisi hyvä suunnitella miten viestit-palvelusta tehdään kansalaisille mahdollisimman helppokäyttöinen ja keskitetty palvelu, jossa on huomioitu myös yksityissektorin ydin- ja oheispalvelut nyt ja ennen kaikkea myös tulevaisuudessa. Tarvitaan keskitetty tekninen infra ja uusia toimintamalleja tukemaan yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Digipostin kansallisen käyttöönoton suunnittelussa on hyvä huomioida riittävän houkuttelevat kannustimet ja tukitoimet niin kansalaisille ja kuin yrityksillekin. Kansalaisten ja yritysten kokema välitön hyöty on paras tapa ylläpitää digipostin hyvää käyttöasteetta.

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

VASTUULLISUUS

Kaipaamme vastuullisuudesta enemmän raportointia asiakasorganisaatioihin päin ja myös numeerista dataa palveluiden käyttömääristä ja käyttöasteesta.

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

Koimme että strategiset tavoitteet ovat hyvin korkealla tasolla ja kuvaavat enemmän Suomi.fi palveluiden olemassaolon perusteita kuin strategisia tavoitteita. Myös tavoitteiden kytkös tunnistettuihin haasteisiin tuntui olevan eri tasolla ja linkki näiden välillä hieman heikko. Strategisiin tavoitteisiin olisi mielestämme hyvä kytkeä myös mittarit ja tuoda ne läpinäkyviksi.

Voisiko toimintaa kehittää huomioiden vahvemmin yksityisen sektorin toimijat, asiakaslähtöisyyden nimissä? Palveluiden hinnoittelumallia voisi myös tarkastella samassa yhteydessä ja mahdollisesti löytää sitä kautta myös uutta tulovirtaa.

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

-

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

Oli hyvä kehittää systemaattiset toimintamallit tiiviimpään yhteistyöhön DVVN ja asiakasorganisaatioiden kanssa tukemaan paremmin tarpeita vastaavien palveluiden kehittämistä.

Nykyinen yhteistyö keskittyy lähinnä operatiivisen tason käyttöönottoihin. Kaipaamme myös strategisempaa otetta yhteistyöhön.

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

-

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

-

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Ehdotukset ja tarpeet toimintasuunnitelman näkökulmasta on huomioitu jo edeltävissä kommentteissamme.

Väänänen Sylvia
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue