

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)

THL kiittää mahdollisuudesta lausua Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista.

Palvelutietovarannon nykyinen tiedon luokittelu haastaa palvelukuvausten hyödynnettävyyttä digitaalisissa palveluissa. Palveluluokittelun tulisi pohjata paremmin palvelurakenteeseen (vrt. kokonaisarkkitehtuurit), sillä nyt luokkien sisältämät kokonaisuudet ovat sellaisia, ettei otannan rajausta onnistu tarkoituksenmukaisella tavalla. Luokituksen kehittämistarpeita hytyn ja sotien näkökulmasta ainakin palveluluokitus, kohderyhmäluokitus sekä asiasanoituksen tehokkaampi hyödyntäminen.

Haasteena tunnistettu PTV-ylläpidon vähäisyys hyvinvointialueilla / kunnissa. Digitaalisten palvelujen kannalta palvelutiedon ajantasaisuus on kriittinen onnistumistekijä. Miten varmistetaan, että eri toimijoiden (hva:t, kunnat, järjestöt, muut) palvelukuvaukset pysyvät ajan tasalla ja virheelliset kuvaukset korjataan? Miten palvelukuvausten laatua kehitetään?

Laatutyökalujen käytön edellytyksenä on palvelujen oikean tasoiset kuvaukset PTV:ssä. Palvelukuvauksen yksityiskohtaisuuden ja asiakaskokemuksesta kysymisen tulisi olla yhtenevät ja tarkoituksenmukaiset palvelun sisältöön nähden. CSAT-tyyppinen 1–5-arvio ja avoin palaute palvelun laadusta ovat kovin suppeita, eivätkä toimi kaikissa palveluissa. Asiakkaan tunne palvelun sujuvuudesta ja asioinnin tavoite ("jobs to be done") tulisi erottaa selkeästi toisistaan.

Laatutyökalujen käyttöönotto vaatii mittavaa pohdintaa organisaatiossa, sillä palvelut, joissa käyttöönotettu, näkyvät luettelona avoimesti. Jos käyttöönotto suppeaa, organisaation palveluvalikoima saattaa vaikuttaa epäsuhtaiselta ja aiheuttaa jopa väärinkäsityksiä sekä mainehaittaa. THL:n toiminta on jo osin akkreditoitua tai sertifioitua (ml. sisäänrakennettu asiakaspalaute ja kehittämiskohteet), jolloin laatutyökalujen käyttö ei toisi lisäarvoa ja olisi päällekkäistä arviointia.

Suomi.fi-palvelujen suuret käyttäjämäärät ja sen nopea kasvu on nostettu arvioinnissa esille ainoastaan hyötynä, mutta onko tunnistettu myös haittapuolia? Hyötynä suuret käyttäjämäärät takaavat palvelun kannattavuutta, mutta hyödyttääkö laaja käyttäjäkunta muuten

hyödyntäjäorganisaatioita lainkaan? Hyödyn syntymekanismi on kyseenalainen, jos viranomaiset on veloitettu niiden käyttöön.

Suomi.fi-palvelujen toimialariippumattomuus on lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta palvelujen ketjutuksen näkökulmasta voi osoittautua myös haasteeksi erityisesti sote-palveluissa, joissa osa digitaalisista palveluista palveluketjussa voidaan toteuttaa lääkinällisillä laitteilla ja toiminta on huomattavasti tietosuoja- ja tietoturvaintensiivisempää. Toki osa suomi.fi -palveluista edesauttaa juuri tätä (esim. tunnistus), mutta eriävä lainsäädäntö esim. puolesta-asioinnin osalta on vuosien varrella aiheuttanut haasteita.

Yhteentoimivuuden ja tiedon liikkuvuuden osalta on hienoa, että useat eri organisaatiot osallistuvat tiedon tuottamiseen. Tiedon sisältö ja laatu ovat kuitenkin eri organisaatioiden vastuulla, mitkä olisi hyvä varmistaa sekä riittävin resurssein että esim. datan automaattisen tarkastuksen ja yhteistyökumppaneiden ohjaamisen keinoin. Toimijoilla on rajalliset resurssit kuvata toimintoja useille alustoille, joten PTV-integraatiot olisivat suositeltavia, kun koko ketjun eheys varmistettu. Myös haasteena nähty tietojen liikkuvuus, nimenomaisesti niin, että tietoja voisi välittää viranomaiselta toiselle Suomi.fi-palvelun kautta. Kirjaamolla on käytössä Suomi.fi -viestit palvelu Helmi-integraation kautta. Suomi.fi -viestit palvelun kautta saamme kansalaisviestejä ja palvelua käytetään myös paljon tunnistautumisvälineenä omien rekisteritietojen pyytämiseen eli GDPR-pyyntöihin (THL, Findata, biopankki).

Kirjaamon toimintaa helpottaisi, jos kansalaiselta saapuneen Suomi.fi -viestin voisi palvelussa suoraan siirtää toimivaltaiselle viranomaiselle. Tällä hetkellä voimme vastata viestiin ja ohjeistaa oikean asiointiosoitteen äärelle, mutta asian siirto olisi parempaa palvelua.

Käyttäjän näkökulmasta osa haasteista hyvin konkreettisia ja organisaatiolle lisätyötä aiheuttavia. Esim. nykyisellään suomi.fi-viestit eivät ilmoita merkkien enimmäismäärää, jolloin asiakas lähettää THL:n kirjaamoon pitkän viestin tietämättä, että iso osa viestistä jäi pois ja asiaa joudutaan selvittämään. Myös viestien hidas välittyminen on ongelma ajoittain. Otettava huomioon myös haasteissa mainittu käyttäjäkunnan taitojen moninaisuus ja palvelujen käytön mahdollisuudet. Suomi.fi-palvelua tulisi kehittää myös laajasti käyttäjäkunnan erilaisten tarpeiden näkökulmasta, eikä oletuksena ns. valveutunut käyttäjä, jolle eri sähköisten palveluiden käyttäminen on arkipäivää.

Haasteeksi tunnistettu rahoituspohja tulisi perustaa selkeästi ja tarpeeksi tarkalla tasolla tehdyille elinkaarisuunnitelmalle.

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

Tunnistetut muutostekijät ovat hyviä ja osuvia, mutta niiden yhteyttä strategiaan tavoitteisiin voisi vielä kirkastaa. Väestörakenteen muutos olisi hyvä lisätä toimintaympäristön muutostekijöihin. Riittääkö kansainvälistymisessä ajattelu EU-tasolla vai pitäisikö miettiä globaalia yhteistyötä?

Taloustilanne on haastava erityisesti julkisessa hallinnossa. On hyvin tärkeää tehdä kehittämistyötä kaikkien kansallisten ratkaisujen (eri toimialat ja myös yksityinen sektori) kesken yhteisesti ja rohkeasti linjata, mitä toiminnallisuuksia mihinkin järjestelmään rakennetaan, koska jo nyt päällekkäisiä toiminnallisuuksia varmasti on. Yhteistyössä yksityisen puolen kanssa, julkiselle sektorille jäisi tehtäväksi ratkaisujen validointi ja turvallisuustarkistukset.

On myös viisautta rajata ns. kaikille toimialoille yhteiset digitaaliset toiminnallisuudet selkeäksi kokonaisuudeksi ja pidättäytyä niiden erinomaisessa hoitamisessa.

Tekoäly ja teknologia: tekoäly on yhdenlainen teknologia, samoin kuin pilvipalvelut tai luonnollisen kielen käyttö. Voisiko otsikkona olla Teknologian kehittyminen ja tekoäly sisällyttää kuvaustekstiin?

Muutostekijöissä osaavan henkilöstön saatavuuden sijaan muutostekijänä voisi olla osaajien olemassaolo ylipäätään. Päädytäänkö "liian uusiin" teknologioihin ja aiheutetaan muutoksilla liian isoja haasteita hyödyntäjäorganisaatioille?

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

Suomi.fi -palveluiden strategiset tavoitteet ovat kokonaisuutena hyvät. Vastaavuutta tunnistettuihin muutostekijöihin voisi kuitenkin vielä selkiyttää. Tavoitteita tulisi konkretisoida, esimerkiksi tehokkuuden parantamiselle asettaa numeerinen tavoitetaso. Myös toteutumisen mittaamisen työkaluja olisi hyvä esittää.

Nykyisellään palvelun käyttö vaatii jonkin verran it-osaamista eli tavoitteena tulee olla, että kansalainen saisi asiansa vireille muutamalla napin painalluksella.

Tavoitteet eivät sisällä uusien palveluiden lisäämistä suomi.fi-palvelukokonaisuuteen?

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

Suomi.fi-palvelut ovat heterogeeninen joukko palveluita, minkä vuoksi niiden vaikutus infrastruktuuriin ei ole kaikista näkökulmista samanlainen. Tavoite vaatii paitsi mainittuja panostuksia jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen, myös laaja-alaista ja selkeää viestintää suomi.fi-palvelun merkityksellisyydestä. Tavoitteesta voisi vetää selvemmän yhteyden muutostekijöihin ja erityisesti turvallisuuteen.

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

Toimialariippumattomuus julkisen palvelutuotannon tehokkuuden vaalimisessa on hyvä tavoite. Tavoitteen muotoilu kaipaisi täsmennystä ja selkeytystä erityisesti yhteistyön vaikuttavuuteen sekä kehitettävien ratkaisujen prioriteetteihin. Toimialat ja niiden sisältämät palvelut ovat erilaisia, minkä vuoksi voi olla tilanteita, jossa Suomi.fi palvelut (esimerkiksi tunnistautuminen, puolesta asiointi) ovat liian suuria vaatimuksiltaan palvelun muun toteutumisen kannalta. Palvelut, joita tarjotaan asiakkaille vain vähäisessä määrin, mutta jotka ovat esimerkiksi lakisääteisiä, eivät aina ole sellaisia, joihin on kannattavaa ottaa Suomi.fi-palveluita käyttöön.

“Julkisen hallinnon organisaatiot hyödyntävät laajasti Suomi.fi osana omia sähköisiä asiointipalveluitaan, eivätkä kehitä rinnakkaisia ratkaisuja” on kova tavoite. Miten tunnistetaan riskit, jos näin ei toteudu? Vaatimus käyttää Suomi.fi-palveluja ei välttämättä ole täysin selkeä julkisen hallinnon toimijoille. Onko Suomi.fi-palvelun käyttö velvoittava Suomessa, EU-tasolla jne.? Kenen vastuulla tulee olemaan tarkastella palveluportfolion tarkoituksenmukaisuutta, uudistumiskykyä ja kustannustehokkuutta?

Hyödyntäjäorganisaatioiden aito vaikutusmahdollisuus on tärkeää toteuttaa. Pahin skenaario: kehitysvalinnat hyödyttävät vain palvelua itseään ja hyödyntäjäorganisaatiot joutuvat isoihin muutosoperaatioihin sopeutuakseen valintoihin.

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

Yhteisten palveluiden käyttö edistää yhteentoimivuutta, jossa erityisesti tietojen yhteiskäyttöisyys olisi iso ja vaativa askel.

Vaatisi luultavasti huomattavia panostuksia, mikä on puolestaan haastavaa tiukan taloustilanteen kannalta. Onko Euroopassa rajat ylittävistä asioinnista olemassa jo suunnitelmia tai toteutuksia? Jos on, voisiko näistä vetää hyviä toimintatapoja tai opittua?

Toimialariippumattomuudesta huolimatta on tärkeää huomioida Suomi.fi -palvelujen kehittämisessä ja resursoinnissa merkittävät EU-säädöspohjan muutokset, esim. soteen liittyen EHDS.

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

Yhdenmukaisesti toteutetut Suomi.fi-palvelut edistävät kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia sekä antavat vaikutelman luotettavasta tavasta asioida ja hoitaa itselle tärkeitä / luottamuksellisia palveluja. Tekoälyratkaisuita voisi tuoda näkyvämmiin asiointiprosessiin mukaan. Palvelupolkujen ja asiointikokemuksen kehittäminen yhteistyössä kansalaisten ja yritysten kanssa olisi tärkeää.

Kansallisella tasolla erilaisten sisältöpalvelujen tuottaminen kansalaisille olisi nyt tärkeää pohtia. Tiedon löytyminen useasta paikasta on toki hyvä, mutta kiristyneessä kansallisessa taloustilanteessa voisi olla hyvä tehdä selkeitä linjauksia tiedonlähteiden "master"-sijainneista ja siten varmistaa niiden päivittämisen ja ylläpidon toteutuminen ja resurssit. Linkityksillä ja integraatioilla yhteentoimivuuden toteutus. Pitäisikö tehdä kansallinen informaatioarkkitehtuuri?

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

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 kannalta osalta omiin suuntiin.

Kehittämistyössä eri sidosryhmien osallistamistavat tulisi selkiyttää toimintasuunnitelmaa laadittaessa (erityisesti tavoitteet 2 ja 4).

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.

Suomi.fi-palvelujen käytön kannalta on olennaista, että käyttöönotoissa organisaatioille tarjotaan tukea ja neuvontaa, jotta niistä saadaan mahdollisimman suuri hyöty irti. Onnistunut käyttöönotto vaatisi organisaatioilta myös järjestelmällistä otetta palvelu- ja/tai tuoteomistajuuteen ja siihen liittyviin vastuisiin.

Häkkinen Sanna
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos