

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)

Maanmittauslaitos kiittää mahdollisuudesta lausua Valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista.

Maanmittauslaitos esittää asiassa seuraavaa.

Vahvuudet ja erityisesti haasteet Suomi.fi -palveluiden nykytilanteen osalta on nostettu hyvin esille. Haasteiden osalta yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus ovat edellytys palvelujen laajamittaiselle hyödyntämiselle. Tämän haasteen tekstimuotoilu voisi olla voimakkaampi. Lisäksi palveluketjujen ja palvelutarjonnan yhteydessä voisi vielä pohtia, pitäisikö asiakkaan lopputarvetta nostaa tässä oleellisena asiana esille esim. asiointitarpeen minimoiminen tai poistaminen.

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

Toimintaympäristön muutostekijöiden osalta on nostettu esille olennaisia muutostekijöitä Suomi.fi -palveluille. Näiden osalta olisi kuitenkin hyvä myös mainita väestön kansainvälistyminen Suomessa ja maahanmuuton sekä kansainvälisen liikkuvuuden tuomat muutokset. Myös nämä henkilöt tarvitsevat ja ovat oikeutettuja saamaan helppokäyttöisiä viranomaispalveluita. Muutostekijöissä mainittujen teknologisten vaikutusten osalta olisi hyvä vielä erikseen mainita automaatio, koska automaatioasteen kasvattaminen erityisesti viranomaistoiminnassa on ensiarvoisen tärkeää. Tähän liittyy osaltaan myös automaattisen päätöksenteon laajempi mahdollistaminen.

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

Tavoitteet ovat kokonaisuutena oikeansuuntaisia ja kannatettavia.

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

Harkinnan mukaan tavoitteen sanamuotoa voisi vielä vahventaa esim. "Suomi.fi on osa yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria". Tämä tavoite on tärkeä, jotta voidaan varmistaa palvelujen riittävä resurssointi myös kehittämisen osalta.

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

Tavoitteen selitetekstissä mainittu "Julkisen hallinnon organisaatiot hyödyntävät laajasti Suomi.fi:ä osana omia sähköisiä asiointipalvelujaan." ei edellytä ainoastaan hyödyntäjäorganisaatioiden kuulemista vaan yhteistyössä palvelun kehittämistä loppuasiakkaiden tarpeisiin. Todellisesta tarpeesta lähtevällä kehittämisellä on vaikutusta myös kustannustehokkuuteen niin Suomi.fi:n tarjoajan, hyödyntäjäorganisaation kuin loppukäyttäjän näkökulmasta. Tähän olisi hyvä kiinnittää strategiassa enemmän huomiota. Lisäksi näkökulma olisi hyvä olla myös systeemisessä lähestymistavassa, koska sama loppukäyttäjä saattaa olla Suomi.fi:n kautta kontaktissa useamman hyödyntäjäorganisaation kanssa saman liiketoiminta- tai elämäntapahtuman yhteydessä. Huomion arviosta on myös, että Suomi.fi-palvelut ovat yksittäisenä palveluna osa jotain suurempaa palvelukokonaisuutta.

Selitetekstissä todetaan myös "Palveluvalikoimassa keskitytään ratkaisuihin, jotka mahdollistavat tehokkaasti merkittävät käyttäjämäärät". Tässä yhteydessä voisi harkita, tulisiko merkittävien käyttäjämäärien lisäksi tavoitteeseen lisätä muitakin mittareita, jotka ohjaavat oikeanlaiseen ja haluttuun toimintaan, palvelujen kehittämiseen ja kustannustehokkuuteen. Käyttäjämäärä mittarina, ei sinänsä kerro, ovatko palvelut toimivia ja käyttäjälle selkeitä tai ovatko ne hyödyntäjäorganisaatiolle toimivia ratkaisuja muiden toteutuksien yhteydessä. Toki ratkaisuilla tulee olla riittävästi käyttäjiä, jotta niiden kehittämiseen ja ylläpitoon on kustannustehokkuuden sekä vaikuttavuuden näkökulmasta katsottuna järkevää käyttää resursseja.

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

Tavoite on selkeästi muotoiltu ja ymmärrettävä.

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

Strategisessa tavoitteessa mainitaan Suomi.fi-palveluiden helppokäyttöisyys. Tämän toteutumiseksi ei riitä ainoastaan kansalaisten ja yritysten kuuleminen, vaan se vaatii laajempaa yhteiskehittämistä ja lähestymistapaa huomioiden liiketoiminta- tai elämäntapahtumat. Sujuva asiointi tavoite toteutuu, jos kehittämistä tehdään tarpeeksi laajasti ja yhdessä. Mittari, joka mittaa helppokäyttöisyyttä olisi myös syytä miettiä, jotta kehittäminen ohjautuu oikeaan suuntaan.

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Strategisten tavoitteiden edistämiseksi tarvitaan edelleen poikkihallinnollista aktiivista yhteistyötä ja sitoutumista tavoitteiden saavuttamiseksi. Suomi.fi-palveluiden kehittämisessä tulisi nostaa enemmän esille ekosysteemiajattelua ja elämäntapahtumaisuutta sekä lisätä ymmärrystä liiketoiminta- ja

elämäntapahtumista ja tarpeista Suomi.fi-kokonaisuutteen liittyen. Tämän kokonaisuuden ympärille on tarpeita yhteiselle yhteistyöverkostolle, joka kokoaisi yhteen esimerkiksi eri valtion virastojen ja laitosten palvelumuotoilijoita, tuoteomistajia ja muita asiantuntijoita, joilla on keskeinen rooli kehittämisessä, asiakkaiden parissa toimimisessa sekä tarve ymmärtää laajempia kokonaisuuksia palveluiden ympärillä.

Toiminnassa kaivataan kaiken kaikkiaan avointa keskustelua, keskeneräisen tiedon jakamista ja aktiivista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken, jotta asetetut tavoitteet on mahdollista saavuttaa.

Mikkonen Soile

Maanmittauslaitos - Pääjohtajan sijaisena ylijohdaja Petri Korpinen ja
maanmittausneuvos Markku Markkula