

Programmet för genomförande av en  
nationell servicearkitektur (KaPA) 2014–  
2017

Slutrapport

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Initiering av programmet .....</b>	<b>6</b>
2.1	Bakgrund.....	6
2.2	Tillsättning.....	6
2.3	Tillsatta grupper i programmet .....	7
<b>3</b>	<b>Genomförande av programmet .....</b>	<b>8</b>
3.1	Förvaltningsmodell och rapportförande .....	8
3.2	Riskhantering .....	9
3.3	Överensstämmelse med den övergripande arkitekturen .....	10
3.4	Utveckling av lagstiftningen .....	11
3.5	Kommunikation och marknadsföring.....	13
<b>4</b>	<b>Mål och resultat på programnivå .....</b>	<b>15</b>
4.1	Mål och indikatorer.....	15
4.2	Måluppfyllelse på programnivå .....	16
4.3	Effekter.....	18
<b>5</b>	<b>Mål och resultat på projektnivå .....</b>	<b>21</b>
5.1	Servicevyprojektet.....	23
5.2	Servicekanalprojektet.....	25
5.3	Roller och fullmakter .....	27
5.4	Modell för elektronisk identifiering.....	28
5.5	Suomi.fi – lanseringen .....	29
<b>6</b>	<b>Programmets budget och kostnadsutfall .....</b>	<b>32</b>
6.1	Beviljade understöd under programmet .....	33

<b>7</b>	<b>Utvärdering av genomförandet .....</b>	<b>35</b>
7.1	Hur organiseringen av programmet lyckades .....	35
7.2	Oberoende utvärdering av programmet.....	35
<b>8</b>	<b>Rekommendationer och fortsatta åtgärder .....</b>	<b>38</b>
8.1	Rekommendationer från extern utvärdering.....	38
8.2	Utvecklarnas och intressenternas rekommendationer .....	39
8.3	Rekommendationer om understödsprocessen .....	40
8.4	Åtgärder efter programperioden.....	40
<b>9</b>	<b>BILAGOR (på finska).....</b>	<b>42</b>

# 1 Sammanfattning

Uppbyggnad av en nationell servicearkitektur föreslogs av IKT 2015-arbetsgruppen (rapport januari 2013), som hade tillsatts av arbets- och näringsministeriet. Motiveringen var att underlätta tjänster över organisationsgränserna, undvika dubbelarbete och förbättra kundservicen. Finanspolitiska ministerutskottet (beslut 19.11.2013) tillstyrkte att programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur samt en tväradministrativ styrgrupp tillsätts av finansministeriet (VM) i syfte att förverkliga mål i regeringens strukturpolitiska program.

Programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur (KaPA) tillsattes 18.6.2014 för perioden 9.6.2014–31.12.2017. Befolkningsregistercentralen (VRK) var operativt ansvarig för programmet och därtill stöttades och underlättades måloppfyllelsen inom kommunsektorn av projektbyrån KuntaKaPa, som Finlands Kommunförbund hade inrättat.

KaPA har implementerat en övergripande arkitektur för den offentliga förvaltningen genom stödtjänster för elektronisk ärendehantering i form av Suomi.fi-tjänster. Med tanke på den samlade produktionen av e-tjänster i den offentliga förvaltningen ansågs det ändamålsenligt att gemensamma stödtjänster som staten ska ordna även kan produceras för andra parter (bl.a. kommuner, indirekt offentlig förvaltning och till viss del den privata sektorn) med stöd av lagstiftningen och inom ramen för en ny lag. Riksdagen antog lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (571/2016) 15.7.2016.

Programmets centrala resultatmål uppnåddes som planerat, i tid och under den ursprungliga budgetramen. I enlighet med programtillsättningsbeslutet skapades följande tjänster:

- Suomi.fi-servicekanal för dataöverföring mellan organisationer,
- Suomi.fi-identifiering, en nationell modell för elektronisk identifiering,
- Suomi.fi-fullmakter, nationella lösningar för hantering av roller och fullmakter för företag och andra organisationer samt fysiska personer
- Suomi.fi-servicedatalager, gemensamma servicekanaler (servicevyer) för medborgare, företag och myndigheter i webbtjänsten Suomi.fi

Övriga programfinansierade Suomi.fi-tjänster:

- Suomi.fi-kartor, utvecklingsansvarig Lantmäteriverket,
- Suomi.fi-betalningar, utvecklingsansvarig Statskontoret och
- Suomi.fi-meddelanden, utvecklingsansvariga Valtori och Befolkningsregistercentralen.

Alla ovannämnda tjänster är tillgängliga på Suomi.fi vid programmets slut.

Enligt en extern utvärdering utgör KaPA ett exceptionellt utvecklingsprogram, det första för nationellt gemensamma stödtjänster som också syftar till att förändra de statliga och kommunala aktörernas tänkande och kundorientering. Statens och kommunsektorns samverkan konstaterades ha fungerat mycket väl under programmet.

Efter de centrala stödtjänster för e-tjänster som skapats i programmet fortsätter digitaliseringen av den offentliga förvaltningen mot en enhetlig digital serviceplattform. Parterna har enats om fortsatta åtgärder i planen för genomförande av vidareutvecklingsprojektet (SUOJA) och färdplanen 2018–2019 för vidareutveckling av Suomi.fi-tjänsterna.

## 2 Initiering av programmet

### 2.1 Bakgrund

Uppbyggnad av en nationell servicearkitektur föreslogs av IKT 2015-arbetsgruppen (rapport januari 2013), som hade tillsatts av arbets- och näringsministeriet. Motiveringen var att underlätta tjänster över organisationsgränserna, undvika dubbelarbete och förbättra kundservicen.

I regeringens strukturpolitiska program för att stärka förutsättningarna för ekonomisk tillväxt och åtgärda hållbarhetsunderskottet i den offentliga ekonomin 29.8.2013 anges (riktlinje 2.11) att "en nationell servicekanal för e-tjänster och elektronisk identifiering förverkligas utan dröjsmål och kostnadseffektivt samt med fullt utnyttjande av samarbetsmöjligheterna med Estland".

Finanspolitiska ministerutskottet (beslut 19.11.2013) tillstyrkte att programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur samt en tväradministrativ styrgrupp tillsätts av finansministeriet (VM) i syfte att förverkliga mål i regeringens strukturpolitiska program. Ministerutskottet tillstyrkte också att följande delar inkluderas i den nationella servicearkitekturen:

- nationell servicekanal (nätverksskiktet),
- nationell modell för elektronisk identifiering,
- nationella lösningar för hantering av roller och fullmakter för företag och andra organisationer samt fysiska personer,
- gemensamma servicekanaler (servicevyer) för medborgare, företag och myndigheter,
- modeller för styrning och administration av programmet samt för löpande underhåll och övervakning av implementerade helheter

### 2.2 Tillsättning

Programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur (KaPA) tillsattes 18.6.2014 för perioden 9.6.2014–31.12.2017.

Programmets uppgift är att skapa en nationell infrastruktur för e-tjänster med följande delar samt principer för implementering:

1. Nationell servicekanal med öppna gränssnitt och öppen källkod där Estlands X-roadlösning utnyttjas. Den offentliga förvaltningen åläggs att använda kanalen, som stöds under en planerad övergångstid
2. Datalager integreras i servicearkitekturen och deras kompatibilitet säkerställs
3. Nationell modell för elektronisk identifiering med autentisering som utförs via samarbete mellan staten och privata aktörer
4. Nationella lösningar för hantering av roller och fullmakter för företag och andra organisationer samt fysiska personer

5. Gemensamma servicevyer för medborgare, företag och myndigheter där offentliga tjänster och datamängder som rör den identifierade användaren, bl.a. registeruppgifter och tillhörande tjänster, visas samlat enligt användarens behov av service och information.
6. Se till att behövlig lagstiftning bereds
7. Modeller för styrning och administration av programmet samt för löpande underhåll och övervakning av implementerade helheter

## 2.3 Tillsatta grupper i programmet

Under programmet tillsattes följande grupper:

Grupp	Period
Beredningsgruppen för en nationell identifieringslösning	22.5.2014 - 1.12.2014
Projektet för genomförande av en nationell servicekanal	21.10.2014 - 31.12.2017
Roll- och fullmaktsprojektet i programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur	25.5.2015 - 31.12.2017
Servicevyprojektet i programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur	24.9.2014 - 31.12.2017
Programmet för genomförande av en nationell identifieringslösning	1.3.2015 - 31.12.2017
Lagstiftningsarbetsgruppen i programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur	14.4.2015 - 31.12.2016
Identitetsprojektet för Suomi.fi-helheten i den nationella servicearkitekturen	1.6.2016 - 31.12.2016
Suomi.fi-lanseringsprojektet i programmet för en nationell servicearkitektur	1.2.2017 - 31.12.2017

Tabell 1. Tillsatta grupper i programmet

Genom finansministeriets beslut 2.7.2014 (VM/1390/02.02.03.09/2014) uppdrogs Befolkningsregistercentralen att producera och utveckla tjänster enligt Statsrådets förordning om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (132/2014) i utvecklingsarbetet för den nationella servicearkitekturen. I enlighet med statsrådets förordning har Befolkningsregistercentralen sedan början av 2017 en enhet för Digitala tjänster.

Genom finansministeriets beslut 17.3.2015 (VM/502/02.02.03.09/2015) uppdrogs Finlands Kommunförbund att inrätta projektbyrå KuKaPa–KuntaKaPa för att stödja arbetet med den nationella servicearkitekturen under programperioden. KuntaKaPa-byrå har haft till uppgift att stödja och underlätta måluppfyllelsen i kommunsektorn samt främja de kommunala organisationernas möjligheter att utnyttja komponenter som utvecklas i arkitekturarbetet. Byråns uppgift har varit att i synnerhet identifiera och beskriva användningstillfällen där servicearkitekturen kan skapa nytta för kommunerna och då även för medborgarna (kostnadsbesparingar, effektivare verksamhet, enhetligare arkitektur).

# 3 Genomförande av programmet

## 3.1 Förvaltningsmodell och rapportförfarande

Finansministeriet svarade för styrningen av KaPA och tillsatte en strategisk ledningsgrupp samt en programgrupp. En programchef hade ledningsansvaret för genomförande av programmet enligt de angivna målen, tidsramarna och resurserna. Programchefen var huvudsekreterare i den strategiska ledningsgruppen och programgruppen. Programbyrån bestod av programchefen, projektens utvecklingschefer och två programassistenterna. Programarbetet fick även stöd av en kommunikationsansvarig programkoordinator och en jurist. Programbyrån förberedde programgruppens och den strategiska ledningsgruppens möten. Operativt ansvarig för genomförandet av projekten var Befolkningsregistercentralen.

Programägare var den strategiska ledningsgruppen med uppgift

- att godkänna programmets mål och tidsramar,
- att säkerställa parternas engagemang för programmets mål och genomförandet,
- att behandla eventuella förslag till riktlinjer och beslut samt tillstyrka dessa för ministerutskotten eller statsrådet samt
- att följa upp programmet.

Den strategiska ledningsgruppen hade 14 möten under programtiden. Gruppens sammansättning framgår av bilaga 2 (på finska).

Programgruppen hade till uppgift

- att specificera programmets mål, vision och tidsramar, att styra och övervaka programmet så att det genomförs målenligt,
- att godkänna programmets verksamhetsmodell, programplan och kommunikationsplan inklusive deras strategiska riktlinjer samt ändringar av planerna,
- att godkänna de ingående projektens mål och projektplanernas huvudlinjer inklusive ändringar av dem,
- att bistå finansministeriet i dess administrativa beslut och riktlinjer gällande programmet, att bereda eventuella förslag till riktlinjer och beslut för ministerutskotten eller statsrådet,
- att behandla förslag till vidareutveckling av servicearkitekturen och dess helheter samt förslag till modeller för styrning och administration av löpande underhåll.

Programgruppen hade 44 möten under programtiden. Gruppens sammansättning framgår av bilaga 2 (på finska).

Befolkningsregistercentralen och dess servicearkitekturenhet (fr.o.m. 1.1.2017 enheten för Digitala tjänster) svarade för det praktiska genomförandet av programmet. På projektnivå svarade Befolkningsregistercentralens projektchefer för genomförandet och styrningen av projektgrupperna. Finansministeriets utvecklingschefer var projektägare och styrde projekten som ordföranden i projektspecifika styrgrupper där man förbe-



redde projekt och tillstyrkte ärenden som togs upp i programgruppen. Styrgruppsmöten hölls med 1–2 månaders intervall. Vid programgruppsmötena rapporterade Befolkningsregistercentralens representant om framstegen inom ansvarsområdet för enheten Digitala tjänster.

Projektstyrgruppsmöten hölls med 1–2 månaders intervall. Gruppernas sammansättning framgår av bilagorna 6–9 (på finska).

KuntaKaPA-projektbyråns centrala uppgifter var att stödja kommunorganisationerna vid införandet av tjänster, säkerställa implementering av gränssnitten för tjänsterna, främja samarbete och spridning av god praxis mellan kommunsektorns aktörer och sprida kunskap om KaPA-programmet i kommunsektorn. Vid programgruppsmötena rapporterade projektbyråns representant om framstegen inom KuntaKaPa. Verksamhetsmodellen och resultaten för KuntaKaPA-projektet redovisas i bilaga 4 (på finska).

## 3.2 Riskhantering

Genom programmets riskhantering har projektspecifika och gemensamma risker identifierats och poängsatts utifrån deras betydelse och sannolikhet. Olika riskhanteringsåtgärder har fastställts. Vid program- och styrgruppsmötena har man månatligen gått igenom riskläget och de vidtagna åtgärderna.

Följande risker realiserades på programnivå:

- Utveckling av tjänster kopplade till fortlöpande KaPA-tjänster: Meddelandelösningen med nära koppling till programmet. Meddelandetjänsten följdes upp i programgruppen eftersom implementeringen var betydligt försenad. Trots effektivitetsåtgärder och tillförda resurser realiserades risken så att tjänsten försenades ungefär 2 år jämfört med det ursprungliga målet och blev färdig först när Befolkningsregistercentralen hade tagit över utvecklingsansvaret från Valtori. Mobilappen blev inte färdig under programperioden utan kommer först 2018.
- Drift av KaPA-tjänster. Förseningsrisken i arbetet med Valtoris driftmiljöer realiserades. I början av 2017 övertog Servicevyprojektet utvecklingen av Meddelandetjänsten och huvuddelen av det under 2016 påbörjade arbetet med driftmiljöerna. Sedan 1.11.2017 ansvarar Befolkningsregistercentralen för utvecklingen och produktionen av Meddelandetjänsten. Utöver de ovan nämnda förseningarna ledde produktmodellen för servicekanalanslutning till betydande dröjsmål i flera integrationsprojekt under programperioden. Dröjsmålen påverkade även projektens möjligheter att använda beviljade understöd. Vid programmets slut hade Valtori tagit fram en mer kundorienterad produktmodell för anslutningsservrar och förbättrat informationen om leveranstider tillsammans med Befolkningsregistercentralen.
- Finansiering av fortlöpande tjänster. Prognosen för antalet identifieringstransaktioner har justerats under programmets gång så att kostnadsprognosen nu överstiger den ursprungliga beräkningen. Enligt lagen ska kostnaderna för internetbetalningar betalas centralt men dessa ingår inte i budgeten. Vid programmets slut hade finansministeriet inte beslutat om hur kostnaderna för den fortlöpande internetbetalningstjänsten ska fördelas. Befolkningsregistercentralen föreslås få 5 miljoner euro för extra kostnader i samband med identifiering fr.o.m. 2018.
- Uppföljning av programmets projekt; anslag och genomförande. Under programtiden beviljades understöd till 293 projekt, varav de flesta bara understöddes det sista programåret. Resurserna

i behandlingen av rapporter och ansökningar för utbetalning av understöd var otillräckliga, vilket ledde till betydligt längre väntetider för sökandena.

Projektspecifika risker redovisas närmare i 6.1 - 6.5.

### 3.3 Överensstämmelse med den övergripande arkitekturen

Under programperioden styrdes utvecklingen av den övergripande arkitekturen (JHKA) av JUHTA:s arkitektursektion (t.o.m. 28.2.2016) och expertsektion (fr.o.m. 16.5.2016). Expertsektionen svarar för den offentliga förvaltningens gemensamma övergripande arkitektur samt utveckling och underhåll av arkitekturen. KaPA-programmet och dess delar har presenterats och behandlats i JUHTA och dess sektioner sedan hösten 2013.

KaPA har implementerat en övergripande arkitektur för den offentliga förvaltningen genom stödtjänster för elektronisk ärendehantering i form av Suomi.fi-tjänster. Dessutom har en mängd arkitekturlösningar som specificerar den övergripande arkitekturen utvecklats. Arkitekturbeskrivningar av Suomi.fi-tjänsterna har utarbetats på övergripande nivå och gjorts tillgängliga i aktörernas gemensamma modellerings- och publiceringstjänst ([www.arkkitehtuuripankki.fi](http://www.arkkitehtuuripankki.fi)) som en del av servicekartan för den offentliga förvaltningens gemensamma tjänster.

Målgruppen för arkitekturbeskrivningarna består av organisationer som inför Suomi.fi-tjänster. Syftet med beskrivningarna är att förklara vad Suomi.fi-tjänsterna handlar om, hur de förhåller sig till varandra och hur man inför och ansluter sig till dem. Med hjälp av beskrivningarna kan organisationerna beskriva de egna tjänsternas gränssnitt till nationella lösningar i sitt arkitekturarbete.

Befolkningsregistercentralen har koordinerat en KaPA-arkitekturgrupp med representanter från den egna organisationen, finansministeriet, NTM-centralen och Kommunförbundet. Syftet med gruppen var att stödja KaPA-programmets arkitekturvägledning till projekten och säkerställa att målen och insatserna är sammanriktade. Arkitekturgruppen har således granskat arkitekturbeskrivningar och svarat på projektens frågor. Vid behov har den angett arkitekturriktlinjer självständigt eller för beslut i programmets styrgrupp. Arkitekturgruppen har också utjämnat kunskaperna mellan olika parter. I genomsnitt har den hållit möten en gång i månaden.

Befolkningsregistercentralen har svarat för att implementeringen följer den övergripande arkitekturen bl.a. med hjälp av sitt arkitekturgille, som fokuserade på lösningsarkitekturen (bl.a. tjänsternas datasäkerhet och kontrollrutiner), granskade driftkrav och svarade för hanteringen av externa arkitekturriktlinjer, referensimplementeringar, gränssnittsbeskrivningar och funktionernas livscykel.

Mot slutet av programmet förbereddes en ny organisationsmodell för arbetet med den övergripande arkitekturen i förhållande till finansministeriets modeller för styrning av Befolkningsregistercentralen (resultatstyrning, författningsstyrning, styrning av Suomi.fi-tjänsterna) och till den strategiska styrgruppen för Suomi.fi-tjänster (med representanter från arbets- och näringsministeriet, jord- och skogsbruksministeriet, social- och hälsovårdsministeriet och finansministeriet) samt för att säkerställa att man beaktar behoven hos olika kundmålgrupper och intressenter (bl.a. Skattemyndigheten, FPA; Valtori, Statskontoret).

## 3.4 Utveckling av lagstiftningen

Enligt tillsättningsbeslutet ska programmet se till att behövliga lagstiftningsåtgärder för skapandet av en nationell infrastruktur för e-tjänster bereds. I programmets inledningsskede beställde finansministeriet en studie, som sedan publicerades i forskningsrapporten "Palveluarkkitehtuuria tukeva lainsäädäntö" (Voutilainen, 22/2014). I forskningsprojektet utreddes centrala lagstiftningshinder för utvecklingen av en enhetlig nationell servicearkitektur och hur utvecklingsarbetet kan stödjas genom ändring av lagstiftningen. Efter utredningen tillsatte finansministeriet 14.4.2015 (651/00.01.00.01/2015) en lagstiftningsgrupp, vars sammansättning framgår av bilaga 2. Arbetsgruppens uppgift var att kartlägga lagstiftningsåtgärder som krävs för genomförande av KaPA-programmet.

Gruppen började bereda en helt ny lag om servicehelheten, bl.a. därför att både serviceproduktionen och informationshanteringen är decentraliserad till olika myndighetsenheter enligt den befintliga lagstiftningen, som betonar åtskillnadsprincipen. Uppdelningen på sektorer är en bidragande orsak till att gemensamma tjänster inte kunnat utvecklas utan styrning på statsrådsnivå och utveckling av lagstiftningen. Merparten av de tjänster som omfattas av KaPA-programmet och dess reglering har dessutom egenskaper som är relevanta för användarnas rättssäkerhet eller inbegriper sådan samkörning av data som inte nödvändigtvis bara kan ses som en IKT-lösning i t.ex. lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (1226/2013, TORI-lagen).

Ett annat skäl till en egen lag var att de gemensamma stödtjänsterna inbegriper självständig behandling av personuppgifter i förhållande till e-tjänster eller befintliga myndighetsregister. Således blev det slutliga förslaget att programmets stödtjänster ska särskiljas från andra IKT-tjänster via en egen lag, som även ger bättre överblick över alla stödtjänster och möjlighet att för lagstiftningens del utveckla denna helhet fristående från gemensamma IT- och datasystemtjänster på standardnivå.

De föreslagna förändringarna behandlades i lagstiftningsgruppen samt i programmets strategiska ledningsgrupp, programgruppen och projektstyrgrupperna. Under beredningen hördes bl.a. justitieministeriet, dataombudsmannen och serviceproducenter som avses i TORI-lagen. Regeringens proposition behandlades i delegationen för kommunal ekonomi och kommunalförvaltning 17.3.2016.

Utkastet till regeringens proposition var ute på omfattande remiss 25.11.2015–8.1.2016. Utkastet bearbetades till en proposition utifrån remissvaren genom tjänstearbete på ministeriet. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster och lag om ändring av lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (59/2016) lämnades 14.4.2016. Riksdagens kommunikationsutskott lämnade ett utlåtande (9/2916) om förslaget och riksdagens förvaltningsutskott ett betänkande (13/2016). Lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (571/2016), s.k. KaPA-lagen, och finansministeriets kompletterande förordning (607/2016) trädde i kraft 15.7.2016.

Lagens övergångsbestämmelser fastställer övergångstider för skyldigheten att anordna och använda tjänsterna, regleringen av personalens ställning i de operativa och organisatoriska förändringar som lagens ikraftträdande medför och hur verksamheten inklusive avtal, övriga ansvarsförbindelser och inledda ärenden ska överföras.

## Användning av förvaltningens gemensamma stödtjänster

Den offentliga sektorn	Den privata sektorn
<p>●●● Skyldighet att använda tjänster ●● Rätt att använda alla tjänster</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statliga förvaltningsmyndigheter</li> <li>• Ämbetsverk, inrättningar och statliga affärsverk</li> <li>• Kommunala myndigheter vid skötseln av deras lagstadgade uppgifter</li> <li>• Domstolar och övriga lagskipningsorgan</li> </ul> <p><b>Skyldigheten gäller följande tjänster:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicevyerna</li> <li>▪ Servicedatalagret</li> <li>▪ Informationsleden</li> <li>▪ Identifikation (i fråga om säker identifiering)</li> <li>▪ Meddelandeförmedling</li> </ul> <p>* Den samlade förvaltningstjänsten för internetbetalning</p>	<p>● Begränsad rätt att använda tjänster</p> <p>Organisationer som med stöd av ett avtal som baserar sig på lag eller på andra grunder sköter en offentligt uppgift ...har när de sköter denna uppgift rätt att använda tjänster med undantag av</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation</li> <li>• Meddelandeförmedling</li> <li>• Den samlade förvaltningstjänsten för internetbetalning</li> </ul> <p>Tjänsteleverantören beslutar om deras användningsrätt.</p> <p><b>Privata sammanslutningar, stiftelser och näringsidkare</b> ... har rätt att använda följande tjänster:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befogenheter *</li> <li>• Servicevyer *</li> <li>• Servicedatalagret</li> <li>• Informationsleden</li> <li>• Avoindata.fi-tjänsten</li> </ul> <p>* Om de har rätt att behandla sina kunders personbeteckning i samband med att de erbjuder sina tjänster</p>
<p>Då de sköter lagstadgade uppgifter inom den offentliga förvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Myndigheter inom den offentliga förvaltningen</li> <li>• Självständiga offentligt-rättsliga inrättningar</li> <li>• Riksdagen och dess ämbetsverk</li> <li>• Fonder utanför statsbudgeten</li> <li>• Aktörer som genom lag eller med stöd av lagen utfärdad förordning eller med stöd av lagen utfärdad beslut av en statlig förvaltningsmyndighet självständigt sköter en offentlig förvaltningsuppgift</li> </ul> <p><b>Också vid övriga uppgifter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunala myndigheter och kommunernas samarbetsorgan</li> </ul>	

Bild 2. Skyldighet och rätt att använda Suomi.fi-tjänster enligt KaPA-lagen.

Lagen syftar till att förenkla och underlätta säker ärendehantering i förvaltningen via gemensamma stödtjänster för e-tjänster samt att främja öppenhet, förbättra kvaliteten på den offentliga förvaltningens tjänster och möjliggöra kostnadseffektivitet under e-tjänsternas hela livscykel. De gemensamma stödtjänsterna ska även förbättra samutnyttjandet av information och datasystemens interoperabilitet i den offentliga förvaltningen samt främja företagets möjligheter att utnyttja den offentliga förvaltningens datalager och tjänster. Stödtjänsterna kan utnyttjas som stöd vid implementering av myndigheters eller andra användarorganisationers e-tjänster eller vid utförande av någon annan av deras uppgifter eller tjänster.

Såväl användarupplevelsen som kostnadsnyttan för samhället var skäl till att lagstifta om skyldigheten och rätten att använda tjänsterna så att fältet är öppet för så många användarorganisationer som möjligt. Med tanke på den samlade produktionen av e-tjänster i den offentliga förvaltningen ansågs det ändamålsenligt att gemensamma stödtjänster som staten ska ordna även kan produceras för andra parter (bl.a. kommuner, indirekt offentlig förvaltning och till viss del den privata sektorn) med stöd av lagstiftningen och inom ramen för en ny lag.

Lagen samlar all reglering avseende produktion av förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster. I övrigt specificerades regleringen bl.a. avseende myndigheternas ansvarsuppgifter och behandling av personuppgifter m.m. Produktionen av stödtjänster centraliserades till Befolkningsregistercentralen förutom kart-tjänster och den samlade administrativa tjänsten för internetbetalningar.

Personalärenden gällande produktion av Suomi.fi-tjänster behandlades under programtiden i finansministeriets tväradministrativa samarbetsprocess enligt 6 kap. i samarbetslagen, om flera ämbetsverk och förvaltningsområden berördes. Det tväradministrativa samarbete som parterna enats om inleddes med ett konstituerande möte 25.1.2016 och det sista mötet hölls 14.11.2017. Styrgrupper med representanter från berörda ämbetsverk och finansministeriet inrättades för överföringen av tjänster. Styrgruppernas verksamhetsperioder följde överföringstiderna.

När KaPA-programmets tjänster blivit mer utvecklade har nya behov att utveckla lagstiftningen identifierats, t.ex. att kunna registrera elektroniska fullmakter för Fullmaktstjänsten ("behörighetstjänst" i lagen) även på fysiska serviceställen.

## 3.5 Kommunikation och marknadsföring

Finansministeriet har svarat för kommunikationen på programnivå medan Befolkningsregistercentralen under programtiden gradvis tagit över ansvaret för konkreta kommunikationsåtgärder från ministeriet. Sedan 1.1.2018 är Befolkningsregistercentralen kommunikationsansvarig för Suomi.fi-helheten. Finansministeriet avsatte 1,9 miljoner euro och 0,7 årsverken för marknadsföring och kommunikation under programtiden.

Marknadsföringen och kommunikationen i KaPA-programmet kan grovt indelas i tre faser:

- 2014–2015 visionen kommuniceras, kommunikationen organiseras, kanaler för intern och extern kommunikation
- 2016 riktad kommunikation och marknadsföring till tjänsteleverantörer, definition av varumärket Suomi.fi
- 2017 riktad kommunikation och marknadsföring till medborgarna, lansering av Suomi.fi-tjänsten

Kommunikationen och marknadsföringen har haft en viktig stödroll när projekten inom den nationella servicearkitekturen drivits framåt. Tydliga kommunikations- och marknadsföringsmål formulerades bara för Suomi.fi-tjänstens lanseringskampanj. Hur kommunikationen lyckats i övrigt måste bedömas utifrån de anslutna/tillkommande organisationernas engagemang.

Oberoende utvärderingar har gjorts av Owl Group och ministeriet har alltid informerat om resultaten när det kommit en utvärderingsrapport. Dessa rapporter finns också på programmets webbsidor. Den externa utvärderingens centrala rekommendationer framgår av 7.3.

Befolkningsregistercentralen rapporterade kontinuerligt om tillkommande organisationer och införandet av Suomi.fi-tjänster via esuomi.fi samt anordnade informationsmöten för olika målgrupper.

I programmets inledningsskede fokuserade kommunikationen och marknadsföringen på information om programmet och dess organisation, men efter den första halvtidsutvärderingen låg fokus på effektivare intern kommunikation och senare under projektets gång på att skapa engagemang hos viktiga intressenter och användarorganisationer på strategisk och verkställande nivå. Hösten 2016 genomfördes ett identitetsprojekt i syfte att definiera varumärket Suomi.fi. Sista programåret gjordes lanseringskampanj om Suomi.fi-tjänsterna riktad till medborgarna, resultaten beskrivs närmare i 5.5.

De centrala kommunikations- och marknadsföringsåtgärderna redovisas närmare i bilaga 5 (på finska).

## 4 Mål och resultat på programnivå

### 4.1 Mål och indikatorer

KaPA har haft följande mål för programmets effekter:

- (VT1) Förenkla och underlätta medborgarnas, företagens och organisationernas hantering av ärenden med myndigheterna och göra den säkrare.
- (VT2) Främja öppenheten i den offentliga förvaltningen och kvaliteten på de offentliga tjänsterna.
- (VT3) Möjliggöra kostnadseffektiva e-tjänster.
- (VT4) Förbättra samutnyttjandet av information och datasystemens interoperabilitet.
- (VT5) Främja företagens möjligheter att utnyttja den offentliga förvaltningens datalager och tjänster.
- (VT6) Stötta samhällsekonomin genom att effektivisera den offentliga förvaltningen och skapa nya affärsmöjligheter för den privata sektorn.

Programmet hade följande tidsmål:

- (AT1) 2015: betaversionen (beta.suomi.fi) av servicekanalen och medborgarnas servicevy (registeruppgifter från den offentliga förvaltningen) sätts i drift, förberedd nationell modell för elektronisk identifiering.
- (AT2) Behövliga ändringar av lagstiftningen utreds och bereds före utgången av 2016, modeller och processer för styrning och administration av löpande underhåll och utveckling av den nationella servicearkitekturen och dess delar har förankrats i verksamheten vid sidan av det gradvisa utvecklingsarbetet.
- (AT3) Roll- och fullmaktstjänsten, de elektroniska identiteterna och servicevyerna är i drift före utgången av 2017 med integration av de centrala tjänsterna och datalagren för medborgarna, företagen och förvaltningen.
- (AT4) Den nationella servicearkitekturen och alla tillhörande delar är i drift 2018 samtidigt som behövliga lagstiftningsändringar och modellen för styrning och administration av servicearkitekturen införts nationellt.

Programmets reviderade indikatorer från 2016 var främst kvantitativa och relaterade till användningen av de skapade tjänsterna:

- (M1) Antalet tjänster i servicekanalen
- (M2) Antalet organisationer i servicekanalen
- (M3) Antalet e-tjänster i servicedatalagret
- (M4) Implementering av planerade projekt

Följande indikatorer reviderades 2016:

- (M5) Lönsamhetsanalyser av finansierade projekt
- (M6) Kundnöjdhet gällande kvaliteten på offentliga tjänster
- (M7) Antalet företag som utnyttjar servicekanalens tjänster
- (M8) Förslag till ändringar av tillvägagångssätt, lagstiftning och förvaltning
- (M9) Antalet tjänster som utnyttjar datalagren
- (M10) Servicekanalens användarvolym

## 4.2 Måluppfyllelse på programnivå

På programnivå kan det konstateras att de centrala målen uppnåddes som planerat, i tid och under den ursprungliga budgetramen. I enlighet med programtillsättningsbeslutet skapades följande tjänster:

- en nationell servicekanal (nätverksskiktet)
- en nationell modell för elektronisk identifiering
- nationella lösningar för hantering av roller och fullmakter för företag och andra organisationer samt fysiska personer
- gemensamma servicekanaler (servicevyer) för medborgare, företag och myndigheter

Tjänsterna är tillgängliga på Suomi.fi och behövlig lagstiftning har skapats under programtiden för att stödja utveckling och införande av tjänsterna.

KaPA-finansierade projekt med nära koppling till programmet och som implementerat Suomi.fi-tjänster har bevakats tätt:

- Suomi.fi-kartor, utvecklingsansvarig Lantmäteriverket,
- Suomi.fi-betalningar, utvecklingsansvarig Statskontoret, och
- Suomi.fi-meddelanden, utvecklingsansvarig Valtori och Befolkningsregistercentralen.



## Programproduktion i Suomi.fi-tjänster

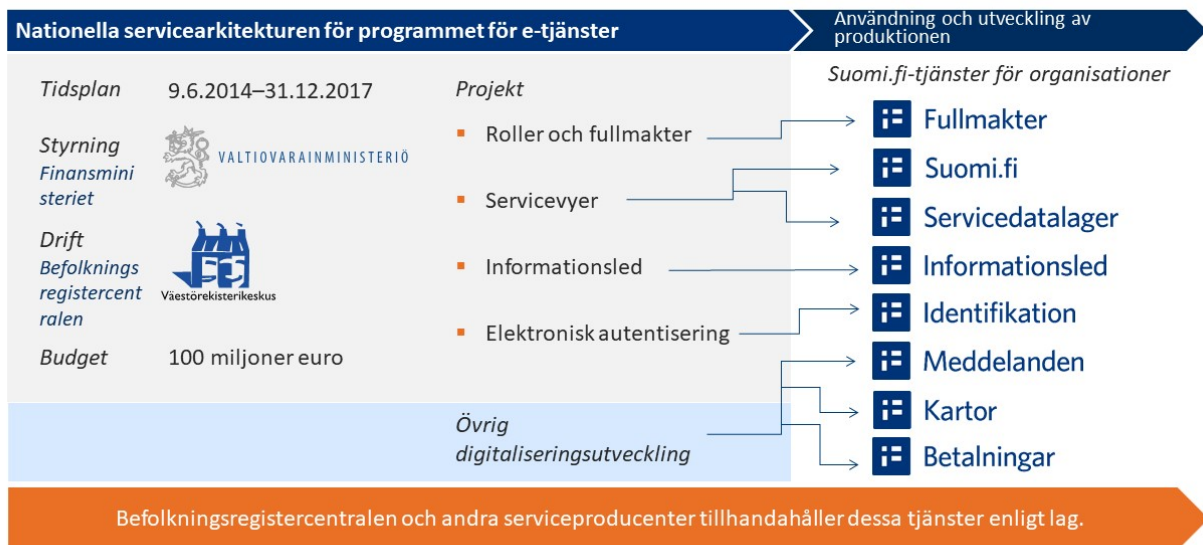

























Bild 3. Suomi.fi-tjänster som implementerats i KaPA-programmet.

Tabellen nedan visar utfallet av programmålen (se 5.1) med "trafikljus".

Typ av mål	Utfall   	Observationer (mål/utfall)
<b>Effekter</b>		<b>De reella effekterna syns först på längre sikt, efter programperioden</b>
VT1		
VT2		
VT3		
VT4		
VT5		
VT6		
<b>Tidsramar</b>		<b>De tidsmässiga målen har i huvudsak uppfyllts väl</b>
AT1		
AT2		Preliminära modeller för styrning och administration av den fortlöpande tjänsten blev färdiga under programtiden.
AT3		
AT4		Preliminära modeller för styrning och administration av servicearkitekturen blev färdiga under programtiden.
<b>Indikator</b>		<b>De kvantitativa målen har i huvudsak uppfyllts väl; mätmetoderna måste utvärderas på nytt i vissa delar</b>
M1		90
M2		72
M3		> 31 000
M4		30 planeringsprojekt, 36 integrationsprojekt, varav 7 inte genomfördes
M5		Analysen gjordes inte under programperioden utan först när projekten var färdiga; ändamålsenligt att följa upp effekterna som en del av utvärderingen
M6		BRC:s årliga kundnöjdhetsmätning visar resultaten på längre sikt
M7		Ej utförd under programperioden. Analysverktygen blev inte färdiga under programtiden.
M8		83 utvecklingsförslag i slutrapporterna från de understödda projekten.
M9		Ungefär 60 miljoner förfrågningstransaktioner/12 månader via servicekanalen. Antalet system som fått tillstånd ingick inte i den automatiska datainsamlingen under programtiden.
M10		Ungefär 60 miljoner förfrågningstransaktioner/12 månader via servicekanalen, varav ungefär 90 % gäller VTJ. Analysverktygen blev inte färdiga under programtiden.

Tabell 2. Utfallet av programmålen

## 4.3 Effekter

De utvecklade stödtjänsterna för e-tjänster påskyndar digitaliseringen. Programmets effekter och nyttor realiserar på längre sikt och konkretiseras i större skala i den fortsatta digitaliseringen genom att nya tjänsteprocesser skapas fortare. Lönsamhetsanalyser under programperioden ansågs inte ändamålsenliga eftersom utvecklingen bara är i sin början i flertalet av den offentliga förvaltningens organisationer.

Projektspecifika aspekter av effekterna tas dock upp preliminärt i 6.1 - 6.5 och tillhörande bilagor. Owl Group kommer att göra en mer omfattande utvärdering av KaPA-programmets effekter 2018–2019.

Enligt en extern utvärdering (11/2017) upplevdes målen på följande sätt under programperioden (rapporten finns bara på finska):

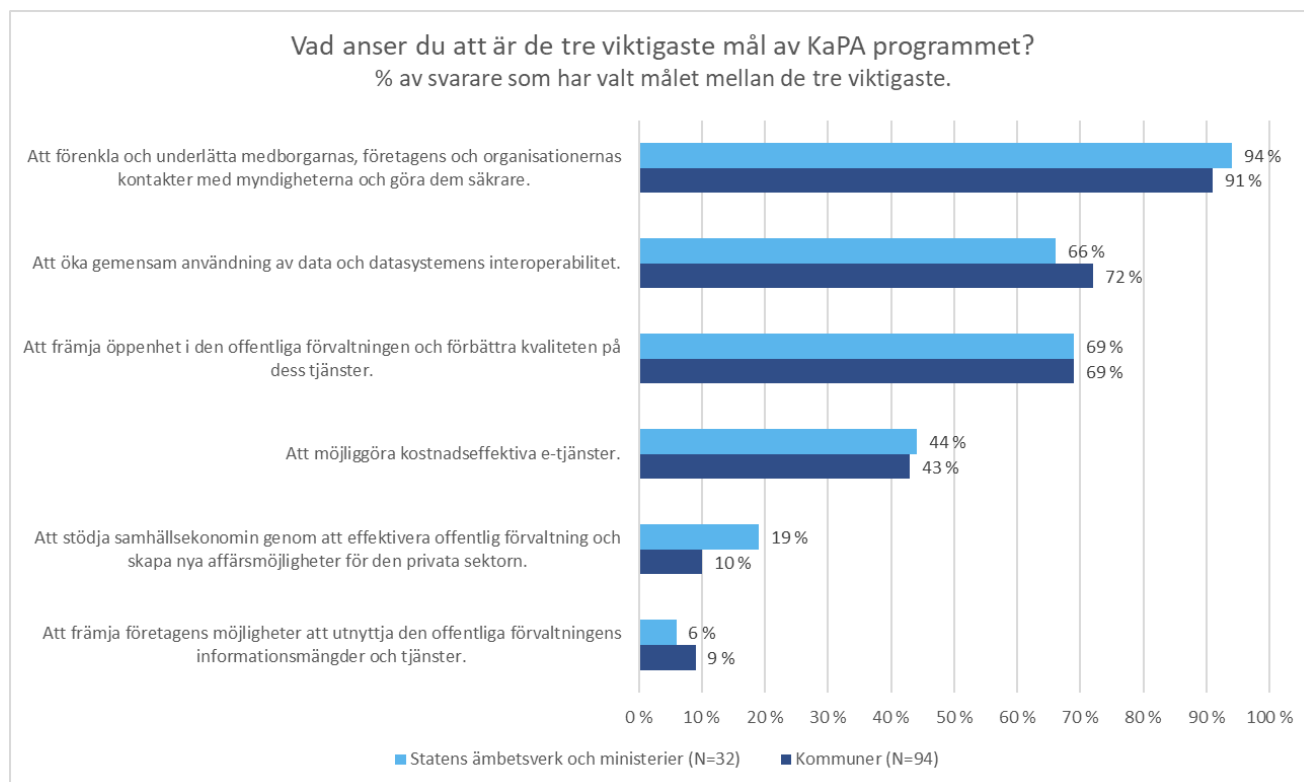


Bild 4. Kommunernas och ministeriernas syn på KaPA-programmets mål under programmets slutperiod (Owl Group)

Rapporter om resultaten i understödda projekt som planerat och implementerat servicekanalintegrationer finns på <https://confluence.csc.fi/display/KPAOLR/Kansallisen+palveluarkkitehtuuriohjelman+tuloksia>. Utifrån dessa förbereder Befolkningsregistercentralen s.k. referensimplementeringar för att underlätta ett bredare införande av lösningarna.

Programmets implementerade Suomi.fi-tjänster finansieras i regel centralt så att tröskeln för att använda de gemensamma lösningarna blir den lägsta möjliga samtidigt som den kumulativa nyttan maximeras. Fördelen med finansieringsmodellen är också att en central aktör övertar ansvaret för uppgifter som organisationerna tidigare utförde själva (t.ex. förhandlingar och avtal om identifiering och tillhörande instrument). Administrationen bantas även genom avveckling av uppföljningssystemet för fakturering av organisationerna exempelvis enligt antalet genomförda identifieringstransaktioner.

När digitaliseringen framskrider mot en gemensam serviceplattform för den offentliga förvaltningen (tillsättningsbeslut VM/2074/00.01.00.01/2016) och tillvägagångssätten förändras kommer även modellen för styrning av den offentliga förvaltningens investeringar att utvecklas efter programperioden.

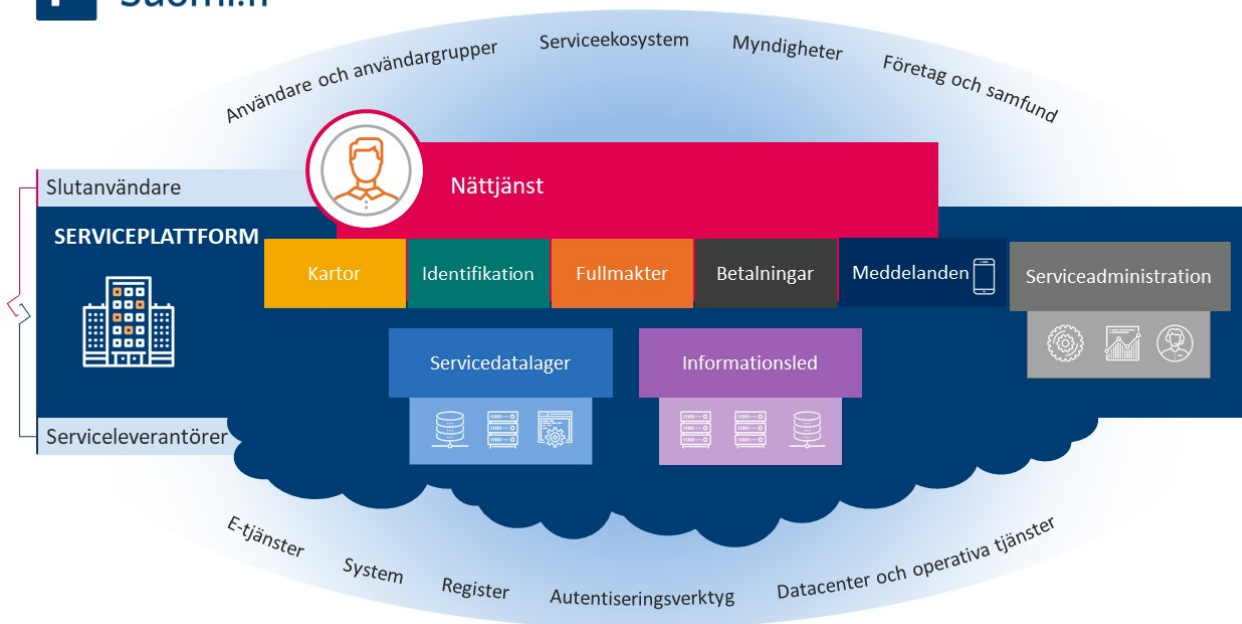
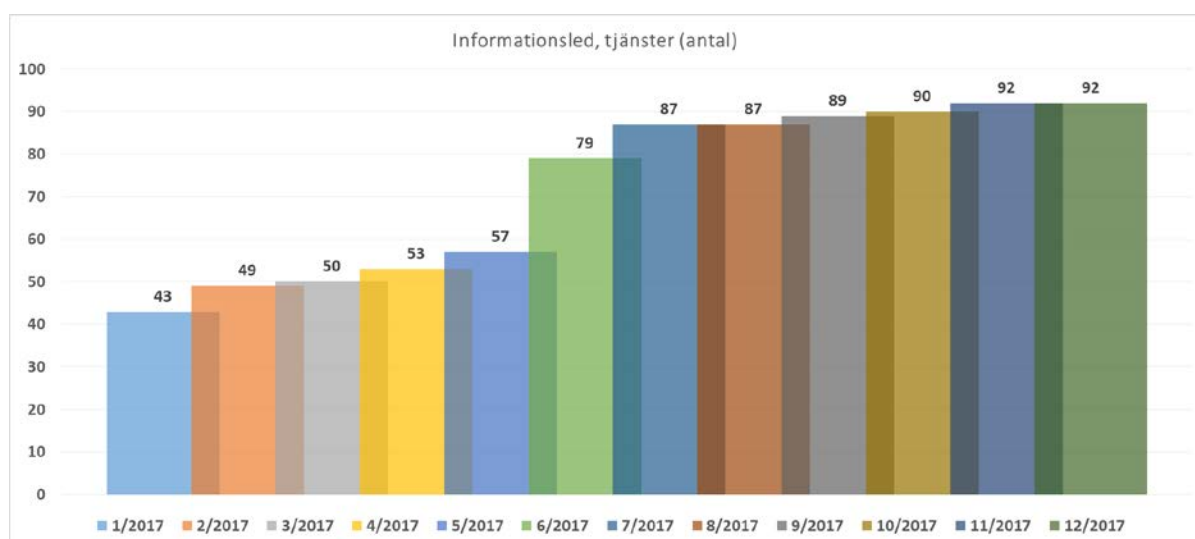
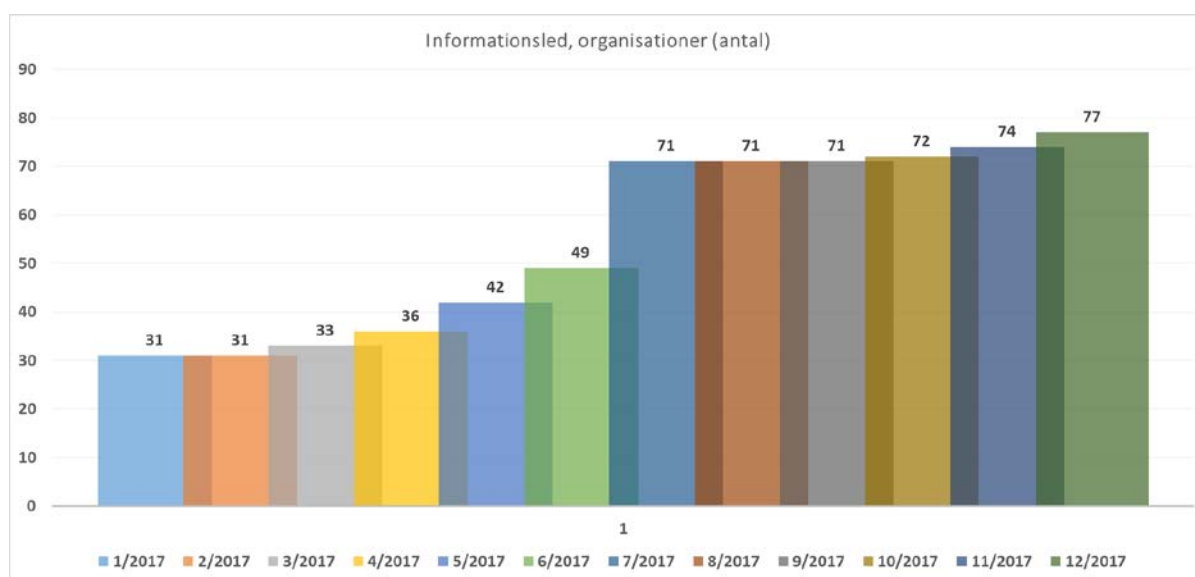


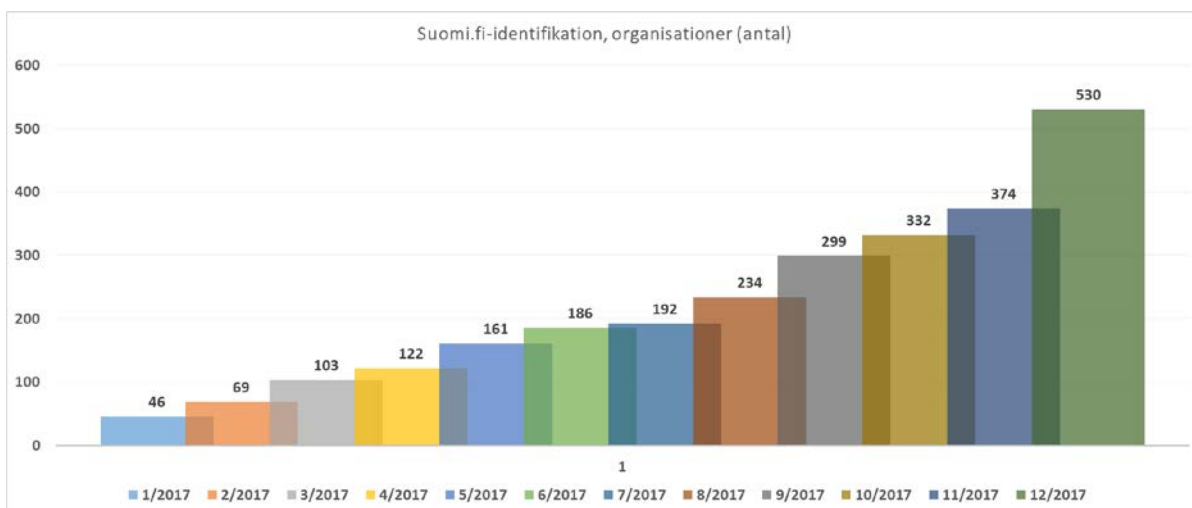
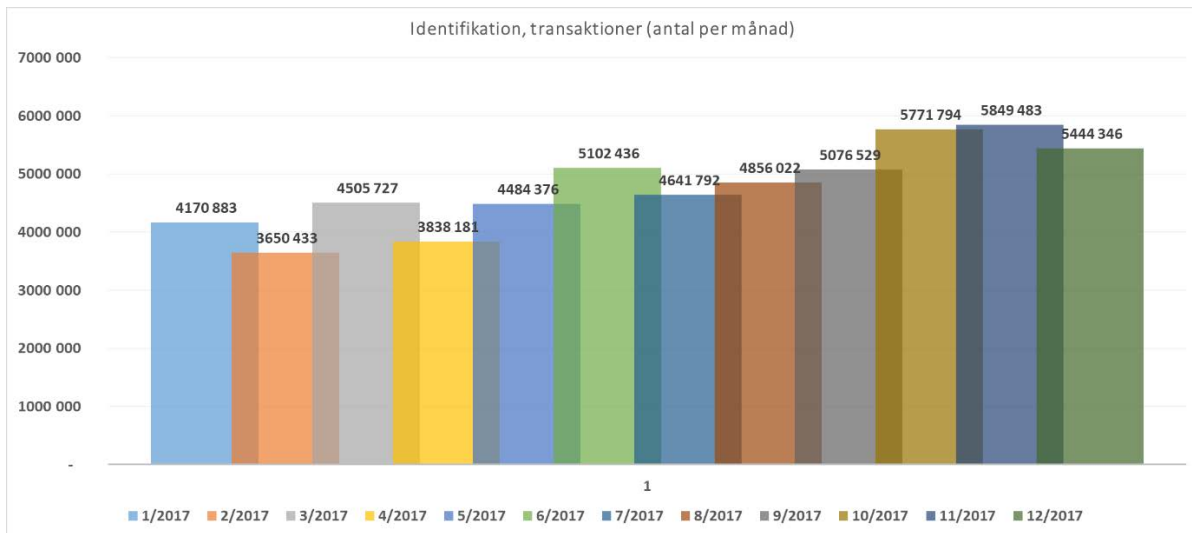
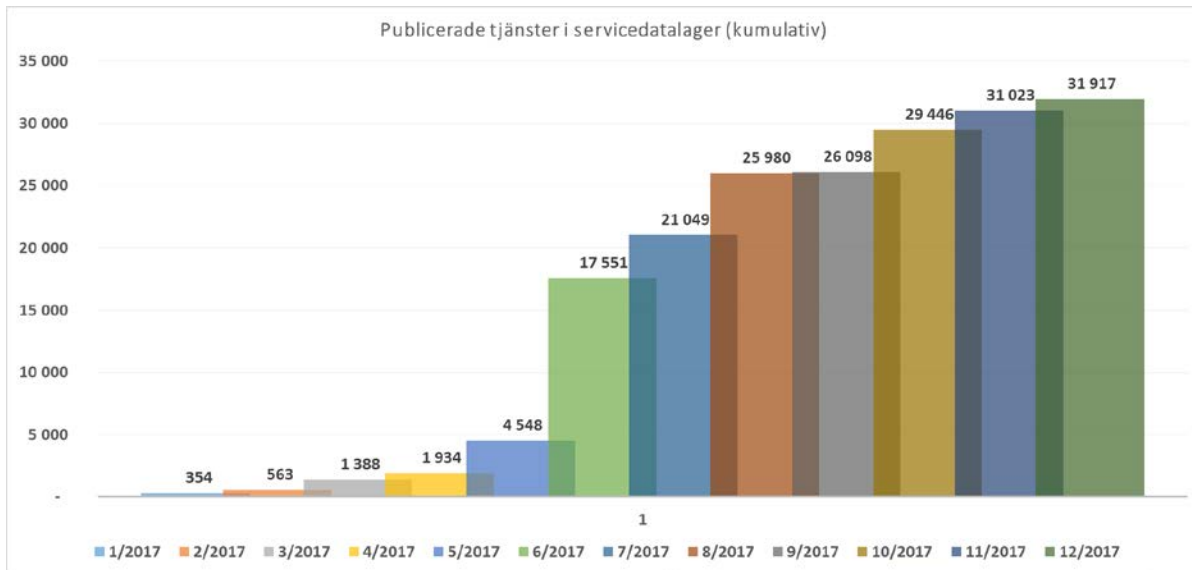
Bild 5. Suomi.fi serviceekosystem

## 5 Mål och resultat på projektnivå

Alla Suomi.fi-tjänster som implementerats i programmet är i drift och används i stor omfattning vid utgången av 2017. Även Suomi.fi-betalningar och Suomi.fi-meddelanden, med nära koppling till programmet, sattes i drift i slutet av året.

De kvantitativa målen för införande har uppnåtts i alla tjänster och även överträffats till viss del. Uppdaterad statistik om Suomi.fi-tjänsternas användarvolymerna finns på esuomi.fi. Närmare information om målen och utfallen för olika projekt och implementerade tjänster ges i 6.1 - 6.4.





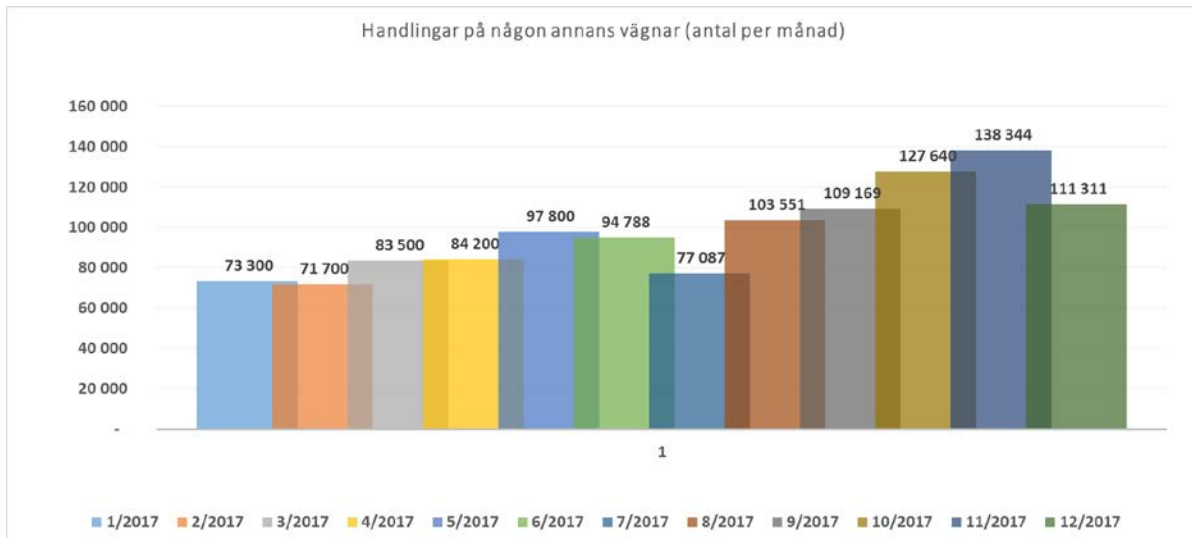


Bild 6. Införande av tjänster, läget i december 2017

Projekten uppnådde i regel sina mål men vissa mål uppfylldes inte under programtiden. Parterna har enats om fortsatta åtgärder i planen för genomförande av vidareutvecklingsprojektet (SUOJA) och färdplanen 2018–2019 för vidareutveckling av Suomi.fi-tjänsterna (<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/>).

## 5.1 Servicevyprojektet

Projektets centrala mål var att implementera gemensamma servicevyer för den offentliga förvaltningens kunder – medborgare, företag och eventuellt myndigheter – så att tjänsterna utgör en användarvänlig helhet och visar tjänster och datamängder (bl.a. registeruppgifter) som rör den identifierade användaren eller företrädde organisationen utifrån de egna behoven av service och information.

Målet var att öka samutnyttjandet av information och datasystemens interoperabilitet, förbättra kvaliteten på de offentliga tjänsterna samt minska dubbelarbetet i tillhandahållandet och beskrivningen av tjänsterna. Ett ytterligare mål med tjänsterna var att skapa nya affärsmöjligheter för den privata sektorn.

Den första versionen av medborgarnas servicevy planerades vara färdig före utgången av 2015, i det första skedet av projektet. Därefter skulle servicevyn utvecklas vidare för att till slut helt ersätta den tidigare Suomi.fi-portalen.

Företagarnas servicevy skapades utifrån FöretagsFinland-webbplatserna (yrityssuomi.fi och oma.yrityssuomi.fi). Tjänsten Suomi.fi-meddelanden, som ersätter medborgarkontot, och servicedatalagret med samlad information om den offentliga förvaltningens tjänster (Suomi.fi-servedatalagret) integrerades i Servicevyn.

Målen samt de planerade implementeringarna och deras omfattning utökades under projektets gång. Huvuddelen av målen uppfylldes inom tidsramen. Den viktigaste förändringen under projektperioden var att utvecklingen av Meddelandetjänsten och huvuddelen av det implementeringsarbete för driftversionen som Valtori påbörjade 2016 överfördes till Servicevyprojektet i början av 2017. I början av 2016 tog Befolkningsregistercentralen även kontroll över arbetet med applikationen för Suomi.fi-servicedatalagret på den grund som Helsingfors stad hade byggt upp.

Projektet nådde följande resultat:

- Suomi.fi-tjänsten. Medborgarnas servicevy i Suomi.fi-tjänsten togs i drift som betaversion 12/2015. Medborgarnas och myndigheternas servicevyer togs i drift 7/2017, och den förra Suomi.fi-tjänsten lades ned. Företagens servicevy tas i drift 9.1.2018 samtidigt som webbtjänsten FöretagsFinland läggs ned.
- Suomi.fi-servicedatalagret (applikation, användar- och datagränssnitt). Applikationen driftsattes i oktober 2016. Gränsöverskridande dataimport från Estlands nationella servicedatalager testades och Suomi.fi-servicedatalagret tillhandahölls för Estlands bruk.
- Klassificering av offentliga tjänster (i Finto) och terminologi- och ontologiarbete för servicedatalagret
- Suomi.fi-kartor och vidareutveckling med Lantmäteriverket (bl.a. responsiva kartor, dirigerig till servicepunkter, SSO-stöd), lättillgängliga kartor (nytt nationellt kartmaterial) och integrering av servicedatalageruppgifter i kartorna.
- Import av registerdata till identifierade Suomi.fi-användare via servicekanalen.
- Betydande mängd nytt informationsinnehåll (f.d. "handledningar")
- Utvecklingen av en Suomi.fi-applikation för hantering och publikation av handledande innehåll fortsätter 2018.
- Integration av meddelandetjänstens och Suomi.fi-fullmakternas användargränssnitt i Suomi.fi-tjänsten.
- Implementering av Meddelandetjänstens mobilappar.
- Upphandling av utskrift i Meddelandetjänsten (papperspost till den offentliga förvaltningens kunder) i slutet av 2017.

Stiftandet av KaPA-lagen och lagens omfattning backade upp införandet av tjänsterna. En medelstor risk i projektet var ett ringa införande av servicedatalagertjänsten före lagens tidsgräns 1.7.2017. Risken realiserades bara till viss del eftersom införandena i huvudsak gick bra. Alla kommuner har infört tjänsten trots att deras tjänster ännu inte publicerats i sin helhet. Eftersträfvade mål vid införandet är alljämt servicedatalageruppgifternas täckning och framförallt deras kvalitet samt att tillhandahålla användare uppgifter från fler register och att öka antalet användare av webbtjänsten.

Införandegrad för tjänster som implementerats i projektet

- Suomi.fi-tjänsten: cirka en miljon unika besökare under ett halvårs drift 7-12/2017 och i snitt 150 000 unika besökare per månad.
- I slutet av 2017 tillhandahålls 10 registerdatahelheter för identifierade användare
- Servicedatalagret: i drift hos 254 organisationer, varav 146 kommuner
- 628 användarorganisationer, varav 311 kommuner (alla)



- 29 organisationer producerar automatiskt information för servicedatalagret via in-gränssnittet. Övriga underhåller informationen via manuella användargränssnitt. Integrationer finns bl.a. hos stora aktörer (t.ex. Elisa), och stora städer med pågående integrationsarbete är bl.a. Helsingfors och Åbo. Dessutom har cirka 30 organisationer fått rättigheter till gränssnittet, så det kommer hela tiden fler organisationer som producerar information via teknisk integration.
- Det saknas exakta uppgifter om hur många organisationer som utnyttjar servicedatalagrets öppna out-gränssnitt men bl.a. flera kommuner och producenter av IKT-tjänster har sådan integration. 29 organisationer producerar automatiskt information för servicedatalagret via in-gränssnittet.
- Suomi.fi-kartorna och dirigeringsfunktionen togs i drift samtidigt med webbtjänsten i juli 2017. Totalt 135 organisationer har infört Karttjänsten, bland dessa 50 kommuner.
- Meddelandetjänsten driftsattes 15.12.2017. Vid programmets slut hade tjänsten över 6000 användare och nästan 200 serviceproducentorganisationer möjliggjorde ärendehantering via tjänsten.

Målet att tillhandahålla centraliserad ärendehantering har uppfyllts genom implementeringen av Suomi.fi-tjänsten och dess servicedatalager. Servicedatalagrets öppna gränssnitt och delning av tjänsteinformationen ökar samutnyttjandet av information och interoperabiliteten. Användningen av gränssnitten kan förväntas öka när förändringen av verksamhetslogiken sprids och många fler inser nyttan av ett gemensamt datalager. Även den gemensamma Suomi.fi-karttjänsten för den offentliga förvaltningens organisationer har stärkt samutnyttjandet av information.

Företagens Meddelandetjänst och Meddelandetjänstens mobilappar hann inte implementeras under programtiden.

Närmare information om hur målen för projektets effekter har uppfyllts kan erhållas då tjänsterna används mer omfattande, servicedatalagret är mer komplett och framförallt Meddelandetjänsten används i större omfattning. Införandet av tjänsterna behöver fortfarande stödjas – för servicevyprojektets del framförallt Suomi.fi-servicedatalagret, Suomi.fi-tjänstens registergränssnitt för egna uppgifter och Suomi.fi-meddelandetjänsten. Vidare behövs fortsatta satsningar på utveckling av webbtjänstens handledande innehåll och smidiga servicevägar för både medborgar- och företagsanvändarna.

En mer detaljerad projektrapport ges i bilaga 6 (på finska).

## 5.2 Servicekanalprojektet

Projektets uppgift var implementering av en nationell servicekanal inklusive vidareutveckling, stöd vid anslutning av viktiga datalager och införande av administrativa modeller för underhåll och drift av servicekanalen.

Det sökta slutresultatet var en driftsatt nationell servicekanal. Driften består av följande delar:

- teknisk vidareutveckling som beaktar organisationernas användningsbehov,
- löpande underhåll och teknisk förvaltning av miljöerna,
- organiserad serviceproduktion inklusive utförlig dokumentation, stödfunktioner för servicekanalens användare och vidareutveckling av funktionerna,

- utveckling av servicekanalen som produkt, inklusive information, marknadsföring och stöd vid anslutning.

Projektets tidsplan för viktiga releaser höll mycket bra liksom budgeten.

Projektet implementerade en Suomi.fi-servicekanal i drift. Arbetet inkluderade bl.a. lastdelningsstöd, datasäkerhetstillägg, federationsförmåga, en Suomi.fi-katalog som gör det lättare att hitta programmeringsgränssnitt (api.suomi.fi) och en mängd anslutningslösningar (framförallt REST Gateway). Servicekanalprodukten, de administrativa modellerna, referensarkitekturen och dokumentationen utvecklades och uppdaterades som stöd för verksamheten. Suomi.fi-servicekanalen driftsattes i november 2015, då även api-katalogen gavs ut. Större versionsuppdateringar i driftmiljön gjordes fyra gånger per år.

Projektets kvantitativa mål var anslutning av 5–10 viktiga register till servicekanalen 2015, 10–20 avtalade anslutningsprojekt 2016, alla integrationer av KuntaKaPA-anslutningsprojekt färdiga i slutet av 10/2016, minst 50 tjänster och 58 organisationer i driftmiljön 2017. De uppställda målen överträffades: vid programmets slut var 81 organisationer och 111 tjänster anslutna till servicekanalen.

Projektet för implementering av servicekanalen hade en internationell aspekt genom Finlands och Estlands samarbete och NIIS-institutet (Nordic Institute for Interoperability Solutions), som länderna grundade i slutet av projektet – detta var ett unikt samarbete mellan två självständiga stater i ett stort och betydande mjukvaruprojekt med öppen källkod. Viktiga utvecklingsområden i samarbete med NIIS är att utveckla servicekanalen så att införandet går ännu smidigare, ökad automation (underhåll, uppdateringar, skalbar prestanda) och protokollagnostisk funktionalitet (bl.a. nativt REST-stöd).

I början bedömdes projektets centrala risker handla om belastningstesternas tillräcklighet, hur man säkerställer en hög prestanda och datasäkerhet, hur samarbetet med Estland lyckas och standardiseringen av Valtoris anslutningsservrar. Den sistnämnda risken realiserades delvis då man inte hann pilottesta en standardiserad lösning under programtiden och flera Servicekanalleveranser försenades.

Ur projektsynpunkt hade lagstiftningsarbetet kunnat påbörjas tidigare och då gett en bättre rytm av kundinföranden och vissa faser i utvecklingsarbetet sett till driftmiljön. Skyldigheten att använda tjänster bör övervägas som en användbar metod för spridning av nya tjänster även i framtiden.

Marknadsföringen och kommunikationen rörande servicekanalen bör justeras i vissa delar. För flera organisationer är kanalen i praktiken en teknisk bakgrundslösning. När man vill göra införandet smidigare är det i så fall viktigare att nå de väsentliga IKT-tjänsteleverantörerna än själva organisationerna. Så länge organisationerna har kvar alternativa dataöverföringslösningar jämte servicekanalen blir det inga kostnadsbesparingar. Det går lättare och snabbare att göra integrationer och modifiera dem när användningen av servicekanalen ökar eftersom befintliga integrationer kan utnyttjas bättre. Med hjälp av den gemensamma api-katalogen har gränssnittstjänsterna även blivit mer synliga för aktörer i den privata sektorn. Alla organisationer som utnyttjar eller överväger att använda Servicekanalen kan få del av den samlade nyttan.

Tjänsten vidareutvecklas i VRK 2018–2019 inom SUOJA-projektet och spetsprojektet för gemensam informationshantering (YTI). Den tekniska kärnan utvecklas i samarbete med NIIS.

En mer detaljerad projektrapport ges i bilaga 7 (på finska).

## 5.3 Roller och fullmakter

Projektet Roller och fullmakter hade till uppgift att ta fram elektroniska stödtjänster som möjliggör tillförlitlig elektronisk ärendehantering för en annan persons, ett företags eller en sammanslutnings räkning samt funktioner för administration av roller och fullmakter. Projektet hade följande utgångspunkter:

- E-tjänsterna möjliggör inte ärendehantering för någon annans räkning på ett enhetligt sätt.
- Minderåriga barn saknar instrument för elektronisk identifiering och föräldrarna sköter deras ärenden. E-tjänster för kontroll av vårdnadshavare och intressebevakning i samband med ärendehantering tillhandahålls inte.
- Uppgifter om föräldraskap och förmyndare finns i VRK:s register. Utifrån dessa uppgifter kan man implementera nödvändiga tjänster för Suomi.fi-fullmakter som grundar sig på basregistren.
- Suomi.fi-fullmakterna ska ersätta Katso-helhetens roll- och fullmaktstjänster. Katso-tjänsten måste fungera minst på nuvarande nivå under en övergångstid.
- Företagens och organisationernas firmateckningsrätter ska kunna kontrolleras i basregistren (bl.a. PRH:s handelsregister) när fullmakter ges.

I projektet tyckte man att de mål som härleddes ur dessa utgångspunkter låg på en mycket övergripande nivå och att projektplanens mål och indikatorer inte hade formulerats på samma sätt som i andra KaPA-projekt. Åtgärderna förändrades efter behov under programmets gång och agila metoder användes i implementeringen.

Den viktigaste förändringen av projektets mål kom genom KaPA-lagen (7/2016), som tillförde uppgiften att överföra KATSO-tjänsten från Skatteförvaltningen till VRK och integrera dess egenskaper i Fullmaktstjänsten före utgången av 2019. Efter kundernas önskemål tillkom under det sista projektåret uppgiften att möjliggöra ärendehantering på serviceställen.

Projektet hade också produktionsmål för bl.a. antalet användarorganisationer och driftsatta e-tjänster. Målet att 2016 driftsätta fem e-tjänster uppnåddes planenligt. För 2017 var målet fem nya e-tjänster, varav en utnyttjar det nya fullmaktsregistret (elektroniska fullmakter). Målet uppnåddes i juli 2017, då Migris Enter Finland-tjänst blev den första som anslöts till fullmaktsregistret. Då hade redan över 30 organisationer basregisterkopplade tjänster inom tio e-tjänster. Målet för antalet anslutna e-tjänster har överträffats mångdubbelt. Antalet fullmaktstransaktioner har utvecklats snabbare än väntat och de uppgick till över en miljon under 2017. I november 2017 gjordes 138 000 fullmaktstransaktioner och ökningen var nästan 10 % månadsvis. I december 2017 var 16 e-tjänster i drift hos 36 organisationer.

I början överskattades projektets utmaningar och risker och exempelvis stora organisationer har engagerat sig mycket bra. Projektets centrala risker hösten 2017 handlade om

- risken att Suomi.fi-fullmakter inte kan ersätta alla delar av Katso-tjänsten före utgången av 2019. Risken gäller främst utvecklingsfasen efter programmets slut i och med att övergångstiden är längre än programtiden.

- Risken att basregistrens begränsningar eller brister kräver förändringar i Suomi.fi-fullmakter eller att tjänsten inte kan implementeras på önskat sätt.
- Hur den samlade kunskapen från helheter med externa leverantörer överförs till Befolkningsregistercentralen för att säkerställa kontinuitet och vidareutveckling av tjänsten efter projektiden.

Implementeringen av magistraternas Intressebevakningsdatalager avbröts våren 2017 och slutfördes inte i projektet. Vid implementeringen av ärendehantering på serviceställen implementerades dessutom bara en del av den första fasens egenskaper under programtiden.

När projektet startade konstaterades att dess effekter syns indirekt som ökad användning av elektroniska kanaler som använder Fullmaktstjänsten och som övergång från andra kanaler.

De första delarna av Fullmaktstjänsten togs i drift hösten 2016 och en miljon användare nåddes i oktober 2017. Medeltalet kontrollförfrågningar 08-11/2017 var 120 000 och ökningen per månad 10 %. Enligt en moderat uppskattning beror hälften av förfrågningstransaktionerna på övergång till en elektronisk kanal. Med nuvarande användarvolym uppskattas kostnadsnyttan till cirka 3,6 miljoner euro per år.

Vid sidan av kostnadsbesparingarna kan den största effekten anses vara att kunderna sparar tid genom möjligheten att sköta ärenden oberoende av tid och plats. Tidsbesparingen avspeglas även i kundernas upplevelse att tjänsternas kvalitetsnivå höjts.

En mer detaljerad projektrapport ges i bilaga 8 (på finska).

## 5.4 Modell för elektronisk identifiering

Projektets mål var att effektivisera användningen av stark elektronisk autentisering i den offentliga förvaltningens e-tjänster. Projektet startade våren 2015 och föregicks av en förhandsutredning om identifieringslösningen och pilottester hösten 2014. Samtidigt bistod man beredningen av en lag om elektronisk autentisering.

Suomi.fi-identifieringen blev färdig i december 2015 enligt tidsplanen och utnyttjades först i tjänsten beta.suomi.fi. Införänderna av tjänsten ökade efter KaPA-lagens ikraftträdande och antalet transaktioner i identifieringstjänsten har ökat på motsvarande sätt. I oktober 2017 genererades transaktioner av 228 organisationer och i slutet av året gjordes nästan sex miljoner transaktioner per månad.

Före utgången av 2017 hade Suomi.fi-identifieringen hunnit ersätta två överlappande identifieringslösningar (Katve-konsortiets tjänst och Vetuma) och stöttade arbetet med specifikationer och tekniska beskrivningar av administrativa modeller för ett nätverk med betrodda leverantörer samt genomförandet av nödvändiga åtgärder så att stark elektronisk autentisering inom EU och EES möjliggörs för Finlands del före utgången av september 2018.

Projektets strategiska val av komponenter med öppen källkod och agil utveckling visade sig vara rätt. Man lyckades ta fram en mycket tillförlitlig lösning med hög tillgänglighet som är absolut nödvändig med tanke på hur kritisk den elektroniska identifieringens funktionssäkerhet är för ett fungerande samhälle.

En central risk var att införandena försenas och den realiserades också delvis under 2016. VRK svarade på detta bl.a. genom effektivare tillståndsprocesser för användning av befolkningsdatasystemet. En risk med driftstjänsterna realiserades när införandet av driftmiljön försenades. Som korrigerande åtgärd gav VRK bl.a. betydande stöd och hjälp till leverantören av driftstjänster i omhändertagandet av miljöerna. En personrisk realiserades när projektchefen sade upp sig, men detta påverkade inte projektets verkställighetsförmåga.

I början av projektet konstaterades att dess effekter består av såväl minskat dubbelarbete som fördelarna med central serviceproduktion. Innan Suomi.fi-identifieringen fanns behövde organisationer som ville utnyttja elektronisk identifiering sluta separata avtal med varje bank. Förutom kontraktshanteringen krävde cirkulationen av bankspecifika fakturor internt arbete av organisationen. Den nya tjänsten har lett till en betydande minskning av detta administrativa arbete i den offentliga förvaltningens organisationer.

Den offentliga förvaltningens transaktioner för elektronisk identifiering har ökat kraftigt under projektets gång. Befolkningsregistercentralen förhandlade fram nya priser för Suomi.fi-identifieringen 2016, vilket har bidragit till en mer kostnadseffektiv elektronisk identifiering för den offentliga förvaltningen jämfört med det tidigare Vetuma-kontraktet. Innan Suomi.fi-identifieringen betalade finansministeriet Vetuma-transaktionsavgifter till IT-bolag som ägde det tekniska systemet. I slutet av 2017 inledde VRK en konkurrensutsättning av instrument för identifiering från ett nätverk med betrodda leverantörer.

Projektet lyfter fram utvecklingsförslaget att lagstiftningsarbetet och införandena ska komma närmare tidsmässigt. Skyldigheten att använda tjänsterna kom att få en nyckelroll i den offentliga förvaltningens utnyttjande av de gemensamma stödtjänsterna för e-tjänster. Skyldigheten att använda tjänster bör övervägas som en användbar metod för spridning av nya tjänster även i framtiden.

En mer detaljerad projektrapport ges i bilaga 9 (på finska).

## 5.5 Suomi.fi – lanseringen

Lanseringsprojektets huvuduppgift var att planera och genomföra lanseringen av Suomi.fi-helheten så att resultaten av investeringarna i KaPA-programmet synliggörs och börjar generera nytta för medborgarna och företagen, vilket främjar uppfyllelsen av programmets strategiska mål. Lanseringens mål var att en stor del av medborgarna skulle känna till Suomi.fi, dess centrala egenskaper och hur Suomi.fi underlättar elektronisk ärendehantering med den offentliga förvaltningen nu och i framtiden.

När lanseringen planerades formulerades följande mission: Vi gör en slagkraftig kampanj som når alla nyckelmålgrupper och väcker positiva tankar och intresse även utomlands.

Uppgiften var att nå medborgare i alla målgrupper och få dem att gradvis använda Suomi.fi som den primära webbplatsen för hantering av ärenden med den offentliga förvaltningen. Kampanjen skulle också skapa en positiv bild av den offentliga förvaltningens e-tjänster både i Finland och utomland samt öka kännedomen om Finland som ett ledande land inom digital kompetens.

Projektets centrala aktiviteter handlade om att lansera Suomi.fi-tjänster till utvalda huvudmålgrupper. Metoderna var eventmarknadsföring, en reklamkampanj i olika medier, mediekommunikation och intern kommunikation, lansering av Suomi.fi-varumärket till tjänsteleverantörer och intressenter samt handledande och stödjande material för organisationskunder. Trots att en lanseringskampanj för Suomi.fi företagstjänster (f.d. FöretagsFinland) inte ingick i projektet framhölls företagsaspekten när den passade in i aktiviteternas övriga budskap. I slutskedet av projektet planerades lanseringsaktiviteter på företagssidan och mer detaljerat samarbete med organisationer som ansvarar för företagstjänster, främst inför 2018.

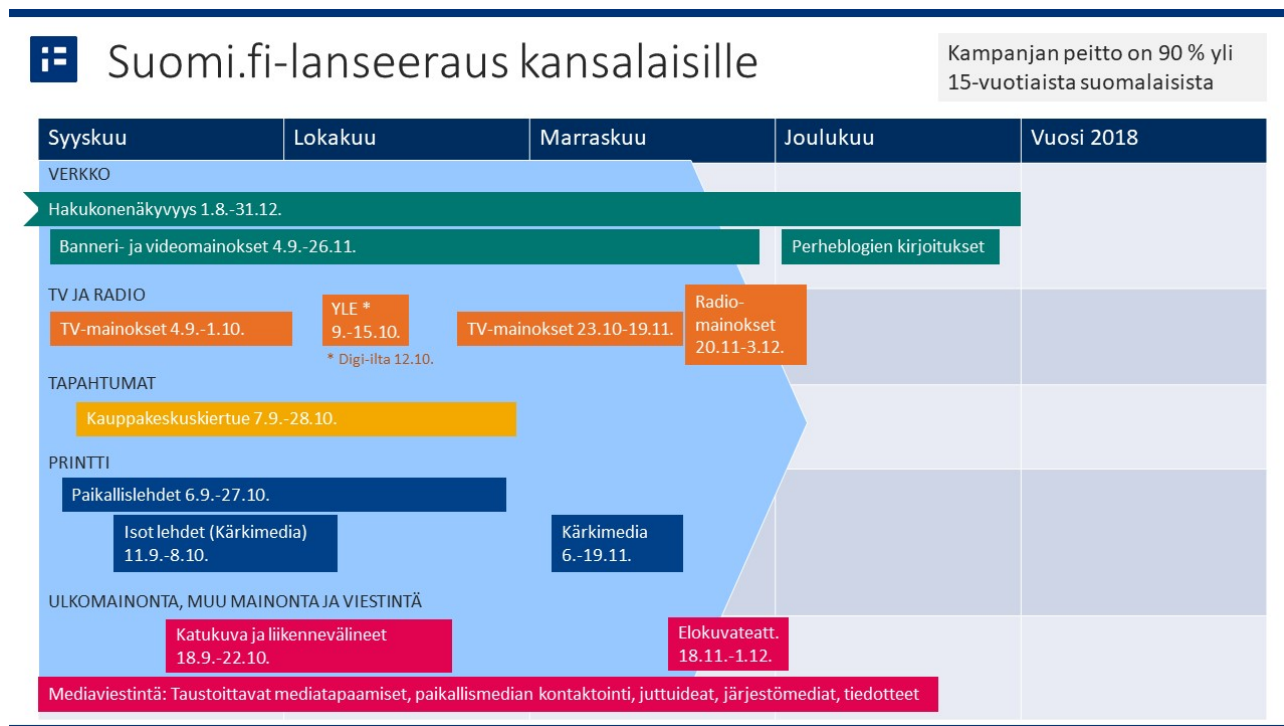


Bild 7. Centrala åtgärder i projektet för lansering av Suomi.fi (bildet finns bara på finska)

Genomförandet av projektet var i hög grad beroende av framstegen i KaPA-projekten och Valtoris tjänsteutveckling (framförallt Meddelandetjänsten och organisationernas införande av Fullmaktstjänsten). Kampanjkonceptet och de enskilda aktiviteterna anpassades under projektets gång till hur färdiga för användning de olika tjänsterna var. Anpassningen av aktiviteterna ledde till att budskapet inte var lika starkt och tydligt som ifall de utvalda kampanjstjupetsarna hade varit färdigare.

Kampanjräckvidden i målgruppen 15–79-åringar överträffade målet, men igenkänningsmålet uppnåddes inte. Kännedomen om Suomi.fi-tjänsterna ökade med 24 procentenheter under kampanjen, vilket kan anses som betydande när man beaktar tiden för lanseringen. En större ökning av igenkänningen kräver kommunikation och marknadsföring under längre tid. Projektet tog också fram en preliminär plan för kommunikations- och marknadsföringsaktiviteter 2018.

Ambitionen är att aktiviteterna efter programtiden i största möjliga utsträckning genomförs tillsammans med den offentliga förvaltningens organisationer och stegvis med beaktande av införandetidpunkterna. När resurser sammanförs kan man göra större satsningar på kommunikation och marknadsföring inom just de områden

som ger störst nytta för varje organisation. Då får också medborgarna och företagen konkretare exempel på nyttan med tjänsterna.

Efter KaPA-programmet ansvarar Befolkningsregistercentralen för den fortsatta lanseringen. I lanseringsprojektet uppgjordes planer för att säkerställa det stöd som fortsatt behöver ges till marknadsföringsinsatser och den uppnådda kännedomen om Suomi.fi bland medborgarna. Marknadsföringsmaterialet togs fram så att det håller över tid och VRK har full nyttjanderätt till det. Rekommendationen är att de fortsatta lanseringsåtgärderna framförallt stöder införandet av Meddelande- och Fullmaktstjänsterna eftersom dessa inte kunde lanseras i full skala under 2017.

Projektet redovisas mer detaljerat i bilaga 10 (på finska).

## 6 Programmets budget och kostnadsutfall

Vid inledningen av programmet 2014 hade 120 miljoner euro anslagits på momentet 28.70.03 (Styrning och utveckling av den nationella informationsbranschen). Den ursprungliga budgeten ändrades till 100 miljoner euro hösten 2015. Programmet underskred budgeten med 29 757 350,33 € euro. Det oanvända anslaget på momentet 28.70.03 kan användas för vidareutveckling av Suomi.fi-tjänsterna och främjande av elektronisk ärendehantering 2018–2019.

Finansministeriet har använt 5-10 årsverken för programmet under de olika åren. Lönekostnaderna under programtiden var totalt 2 284 046 €. Dessutom deltog fast personal från finansministeriet (avlönad enligt omkostnadsanslaget) i genomförandet av programmet.

<b>KaPA-programmet 28.70.03</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Totalt</b>
Beviljade anslagsmedel	13 000 000	32 000 000	27 500 000	27 500 000	100 000 000
Använda anslagsmedel	1 395 864,09	11 069 358,47	20 646 974,61	37 130 452,50	70 242 649,67
Oanvända anslagsmedel					<b>29 757 350,33</b>

Tabell 3. Proqrambudget

<b>KaPA-programmet 28.70.03</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Totalt</b>
KaPA-programbyrå	457 682,83	1 739 290,82	1 186 363,35	3 115 090,13	6 498 427,13
KaPA/finansierade projekt	14 995,00	1 590 122,99	2 331 841,75	4 981 263,89	8 918 223,63
KaPA/VRK	923 186,26	6 986 075,12	16 300 176,68	28 837 663,00	53 047 101,06
KaPA/Kommunförbundet		152 191,95	430 270,42	196 435,48	778 897,85
KaPA/Inkomstregistret		601 677,59	398 322,41		1 000 000,00
<b>TOTALT</b>	<b>1 395 864,09</b>	<b>11 069 358,47</b>	<b>20 646 974,61</b>	<b>37 130 452,50</b>	<b>70 242 649,67</b>

Tabell 4. Årlig användning av anslagsmedel fördelat på huvudfunktioner

KuntaKaPa-projektbyrå inrättades av Finlands Kommunförbund och erhöll under programtiden understöd från finansministeriet på moment 28.70.03 med totalt 777 898 €.



Tabellen nedan specificerar Befolkningsregistercentralens budgetanvändning under programperioden.

Projekt	2014	2015	2016	2017	Totalt
Servicekanal	166 511	962 548	1 835 911	801 266	3 766 236
Servicevyer	61 259	1 637 725	4 791 190	7 772 255	14 262 429
Identifiering	43 050	792 488	1 269 498	1 407 341	3 512 377
Fullmakter		924 844	2 034 599	2 055 622	5 015 065
Löpande utgifter	649 777	1 925 956	2 134 229	2 086 394	6 796 356
Driftstjänstutgifter				4 057 928	4 057 928
Identifieringstransaktioner			155 367	3 002 904	3 158 271
Projektgemensamma	2 589,26	742 514,12	4 079 382,68	7 653 953	12 478 439,06
<b>TOTALT</b>	<b>923 186,26</b>	<b>6 986 075,12</b>	<b>16 300 176,68</b>	<b>28 837 663,00</b>	<b>53 047 101,06</b>

Tabell 5. Befolkningsregistercentralens budget och utfall

## 6.1 Beviljade understöd under programmet

Den offentliga förvaltningens organisationer erhöll 9 697 121 € i stöd för åtgärder som påskyndar införandet av servicearkitekturen. Stödet till statliga myndigheter och inrättningar anvisades på momentet 28.70.03 (användnings- eller användnings- och registreringsrätt). Stödet till kommuner, samkommuner och andra organisationer beviljades som statsunderstöd.

I december 2015 informerades registratorskontoren i den offentliga förvaltningens organisationer om den nationella servicearkitekturens framskridande och möjligheterna att få statsunderstöd i anknytning till detta. Meddelanden och information om möjligheterna att söka understöd har även förmedlats i bred omfattning via programmets sociala medier, Befolkningsregistercentralen och KuntaKaPA-projektbyrån. Material och anvisningar som gäller understödet har funnits allmänt tillgängliga på finansministeriets webbplats <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri-tukea-liittymiseen>.

Det var möjligt att söka understöd för

- projekt där man planerade utnyttjande av den nationella servicearkitekturens komponenter (Suomi.fi-tjänster),
- projekt för servicekanalintegration (i regel som en del av Befolkningsregistercentralens servicearkitekturprojekt),
- andra projekt som implementerade den nationella servicearkitekturen,
- projekt för införande av servicedatalagret eller
- övergång från Vetuma- till Suomi.fi-identifiering.

Understödetts fördelning i euro framgår av tabell 6 nedan.

<b>Understödetts fördelning, 28.70.03</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>TOTALT</b>
<b>Kommuner och samkommuner</b>	0,00	476 669,93	293 513,05	2 096 537,50	2 866 720,48
<b>Statsförvaltning</b>	14 995,00	1 113 453,06	2 038 328,70	2 845 915,15	6 012 691,91
<b>Övrig offentlig sektor</b>	0,00	152 191,95	430 270,42	235 246,72	817 709,09
<b>TOTALT:</b>	14 995,00	1 742 314,94	2 762 112,17	5 177 699,37	9 697 121,48

Tabell 6. Understödetts fördelning

# 7 Utvärdering av genomförandet

## 7.1 Hur organiseringen av programmet lyckades

Tvåstegsstyrningen på programnivå upplevdes som fungerande eftersom den strategiska ledningsgruppen och programgruppen hade vitt skilda ansvarsområden och inte upplevdes som överlappande. Den strategiska ledningsgruppen engagerade centrala aktörer i gemensam strategisk utveckling medan programgruppen fokuserade på de operativa framstegen.

KaPA är ett exceptionellt utvecklingsprogram, det första för nationellt gemensamma stödtjänster som även syftar till att förändra enskilda stats- och kommunaktörers tänkande och kundorientering. Därför upplevdes en ledningsgrupp på chefsnivå som viktig för att lyfta fram olika perspektiv och skapa strategiskt engagemang. Statens och kommunsektorns samverkan har upplevts fungera mycket bra.

De projektspecifika styrgrupperna satte sig alltid in i projektets mål och framsteg. Viktiga användarorganisationer inkluderades i dessa grupper under hela programperioden. Samarbetet mellan projektägarna (VM) och projektcheferna (VRK) konstaterades vara fungerande och ett snabbt sätt att styra projekt och reagera på förändringar.

Programmets interna kommunikation mellan ministeriet, Befolkningsregistercentralen och KuntaKaPA har upplevts som bra och okomplicerad, och projekten har omedelbart fått ta del av responsen via veckovisa projektmöten.

Enligt en extern utvärdering upplevde programaktörerna styr- och organiseringsmodellen i huvudsak som tydlig och funktionell.

## 7.2 Oberoende utvärdering av programmet

Finansministeriet konkurrensutsatte den externa utvärderingen av programmet 21.5.2015. Utifrån detta valdes Owl Group Oy som utvärderare. Föremål för upphandlingen var

- planering och beskrivning av utvärderingsmetoden och genomförandet
- utvärdering enligt metoden
- framtagning och implementering av den lägesbild som metoden kräver

Finansministeriet har beslutat utnyttja optionen att utvärdera programmets effekter efter programmets slut, dvs. 2018–2019.

De externa utvärderingsrapporterna finns på programmets webbsidor: <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri> och slutrapporten från den externa utvärderingen har bifogats som bilaga 3 (på finska).

Målet var att genom utvärdering av KaPA-programmets nytta och programstyrningen ta fram en metod samt information om uppfyllelsen av målen för programstyrningen.

Våren 2016 utarbetades en utvärderingsmodell, som sedan användes i alla tre utvärderingar:

- Programmets nytta och styrmodellen: Utvärderingens syfte är att svara på huruvida programmet kommer att uppnå målen för dess effekter och produktivitet. Likaså utvärderas styrmodellens effektivitet och ändamålsenlighet.
- Implementerade tjänster i KaPA-programmet: Utvärdering av implementeringsprocessen, uppfyllelsen av operativa mål och uppnådda nytta.
- KaPA-relaterade tjänster: Målet är att utvärdera de uppnådda nyttorna med införande av/anslutning till KaPA-tjänster. Likaså bedöms anslutningskostnaderna, resurserna och t.ex. tillvägagångssätten.

En rapport om nulägesanalysen av programmet publicerades i april 2016 och gav följande rekommendationer:

- Aktiv kommunikation av helhetsbilden över utvecklingen till alla målgrupper.
- Uppbyggnad av systematisk samverkan och interaktion mellan projekten, vilket inte får köras över av tidspressen i vardagen.
- Nödvändiga förändringar kräver sparrande och engagemang från de tillkommande organisationernas högsta ledning.
- Skräddarsydd marknadsföring och kundarbete ska bedrivas systematiskt och skrivas in i planer och rapporter.

En halvtidsutvärdering publicerades i januari 2017. Där granskades KaPA-programmet och åtgärder på projektnivå fram till slutet av 2016. Underlag för rapporten var en nulägesanalys från våren 2016. Halvtidsutvärderingen lyfte fram följande rekommendationer:

- Projekten fokuserar för mycket på prestationer enligt den operativa planen i stället för de strategiska effekterna.
- Projekten bör prioritera systematiska och volymmässigt stora anslutningar till KaPA för att bibehålla programmets trovärdighet.
- Programmet ska redan nu på adekvat sätt förbereda stöd och resurser till anslutningar efter programperioden.
- Framförallt kommunerna ska fördjupa och planera organiseringen av stödet efter programperioden.
- Planeringen av anslutningar ska förstärkas genom finansministeriets/Befolkningsregistercentralens diskussioner och en systematisk modell.
- Engagemanget hos ledningen i centrala organisationer behöver stärkas.

Den slutliga utvärderingen av programmet publicerades i november 2017. Den utfördes oktober–november, då det aktiva genomförandet av programmet fortfarande pågick. I rapporten från den slutliga utvärderingen utnyttjas en datainsamling hösten 2017 samt data som togs fram våren och hösten 2016. Rapporten lyfter fram följande slutsatser:

- Programmet skapar förutsättningar för en genomgripande digitalisering av förvaltningen och serviceproduktionen samt en ny samarbetskultur.
- De tekniska lösningarna är färdiga och programmets tjänster har driftsatts under programperioden.
- Alla tjänster har ännu inte tillräckligt många användare – tillhandahållare och nyttjare – för att man ska uppnå den eftersträvade nyttan med Suomi.fi-tjänsterna (f.d. KaPA-tjänsterna).
- En betydande summa pengar har avsatts för vidareutvecklingsprojekt efter programperioden men vissa projekt och centrala målgrupper känner oro för den kommande utvecklingen och modellen med fortlöpande tjänster.
- Organisationer som infört tjänster efterlyser ännu mer inkluderande, förutseende och personlig kommunikation om läget för tjänsterna och vidareutvecklingen.

# 8 Rekommendationer och fortsatta åtgärder

## 8.1 Rekommendationer från extern utvärdering

Följande rekommendationer från den externa slutliga utvärderingen beaktas i projektet för vidareutveckling av Suomi.fi (se 8.4):

1. Införandet av de enhetliga tjänsterna fortskrider inte utan starkt stöd; VM ska säkerställa adekvat styrning och resurstilldelning samt hela statsförvaltningens engagemang. Det behövs strategisk vilja och styrning för att säkerställa vidareutveckling och kommande anslutningar. De gemensamma målen behöver även framöver genomgå hela statsrådsnivån så att målen förankras i ämbetsverken och dessa har en vilja och förutsättningar att främja samutnyttjade tjänster.
2. Förändring av styr- och organiseringsmodellen vid programmets slut är en mycket stor kontinuitetsrisk. Verksamhetsmodellerna måste säkerställas snarast för att garantera trovärdigheten. Det är viktigt att snabbt förtydliga organiserings- och verksamhetsmodellerna för underhåll och vidareutveckling. Projektaktörernas, intressenternas och målgruppernas oro inför fortsättningen ska mötas med en entydig, snabb utförlig kommunikation.
3. Programmets nyttor uteblir om man inte ger tillräckliga resurser till stöd för anslutningar och utveckling av tjänsterna. Hittills har programmet medfört kostnader, anslutningarna behöver öka för att man ska uppnå kostnadsnyttor och kvalitetsfördelar. Det handlar inte bara om den omställningsfas som beskrivs ovan utan även om långsiktigt och engagerat utvecklingsarbete för att garantera de införda tjänsterna kontinuitet. En betydande summa pengar (17 miljoner euro inkl. stöd till införande av meddelandetjänsten) har avsatts för vidareutveckling. Det är viktigt att pengarna används effektivt.
4. Man ska följa upp hur medborgarkommunikationen lyckas och säkerställa kännedomen om tjänsterna. Medborgarkommunikationen är en mycket kritisk faktor för en bred användning av tjänsterna. Jämsides med detta är det viktigt att även uppmärksamma företagen mer än i dag. Kommunikationsinsatserna ska upprepas och förnyas samt ta hänsyn till hur målgruppernas behov förändras över tid. Planering tillsammans med målgruppen kan användas mer i kommunikationen, såsom vid annan planering, för att hitta nya kanaler och spjutspetsar som fångar intresse.
5. Vidareutvecklingen av tjänsterna behöver beakta kundernas och slutanvändarnas perspektiv bättre än i dag. KaPA-tjänster har planerats mycket statsförvaltningsorienterat. Tillspetsat kan man säga att tjänsterna har skapats innan det skett någon kommunikation om dem. Inkluderingen av kunder och slutanvändare i planeringen har varit ganska ytlig. Trots att KuntaKaPA har gjort ett bra arbete för att informera kommuner och stödja anslutningarna upplever framförallt kommunerna att införandet dikterats, utan tillräckligt gehör för deras synpunkter och behov. När vidareutvecklingen planeras skulle man kunna utnyttja metoder för samutveckling och integrera aktörer med olika perspektiv i planeringen.

Rapporter och rekommendationer från den externa utvärderingen behandlades i programgruppen och projektet enligt programmets administrativa modell. Centrala resultat från utvärderingen redovisades för den strategiska styrgruppen i form av utvärderarens sammanfattning.

## 8.2 Utvecklarnas och intressenternas rekommendationer

Respons och utvecklingsförslag från programmets centrala intressenter och projektens tjänsteutvecklare samlades in av projektens styrgrupper, programgruppen och den strategiska ledningsgruppen samt vid avslutningsseminariet. Centrala rekommendationer:

- Det kan aldrig finnas för mycket öppenhet och inkludering. För att garantera en smidig samverkan krävs framförallt upprepad kommunikation.
- Det hade behövts en bättre samordning av systemens arkitekturlösningar.
- Man borde ha börjat planera och implementera den fortlöpande tjänsten betydligt tidigare. Omorganisationer hos både finansministeriet och Befolkningsregistercentralen under det sista programåret jämsides med planeringsarbetet upplevdes som påfrestande.
- En rekommendation var att man ska ta en "paus" innan Suomi.fi-tjänsterna vidareutvecklas så att saker kan struktureras och arbetsprocesser uppgraderas till den nivå som fortsättningen och en växande organisation kräver. Dessutom vore det bra att analysera och synliggöra vad som burit och brustit under programmets gång och dra lärdomar av detta inför fortsättningen.
- Vissa upphandlingar för genomförandet av programmet omfattade inte hela projektiden. Detta blev en kumulativ risk framförallt när Befolkningsregistercentralens underleverantörskontrakt löpte ut trots att utvecklingsarbetet behövde fortsätta efter programperioden i fråga om delar som inte har implementerats, stödet vid införanden och genomförandet av färdplanen för vidareutveckling.
- Bristen på mer specifika målgrupper – "medborgare" och "företag" upplevdes som för övergripande och stora. Det ansågs att reell inkludering av målgrupperna och kundorientering kräver finfördelade målgrupper, vilket dock ökar arbetets svårighetsgrad.
- Trots att man är lätttrölig behövs det specifikationer och dokumentation även i fortsättningen. Utan tillräcklig dokumentation är personbyten och avgångar under implementeringen en klar förseningsrisk.
- Det hade behövts en bättre samordning av systemens arkitekturlösningar.
- När projektet behövde Befolkningsregistercentralens gemensamma resurser upplevdes vissa brister i planeringen, arbetsfördelningen och interaktionen mellan projektet. Stuprörstänkandet borde ha förebyggts mer systematiskt. Projektets olika mognadsgrad för driftsättning är en förklaring till att samma modell inte fungerande för alla projekt. Man upplevde även att tjänsteadministrationen började planeras för sent.
- Kvalitetssäkringen av informationen för Servicedatalagret borde ha varit mer proaktiv.
- Byråkratin får inte kväva digitaliseringen.

## 8.3 Rekommendationer om understödsprocessen

Respons och utvecklingsförslag från de understödda projekten i programmet samlades in för behandling i programgruppen. De centrala rekommendationerna var följande:

- Statsunderstödsprocessen upplevdes som arbetskrävande och trög i alla projekttyper. Förfarandet för ansökan och rapportering i införandeprojekten förenklades under programmets gång utifrån responsen.
- Anvisningarna för användning av understödet upplevdes allmänt som otillräckliga eller otydliga. Sökande som fått understödsbeslut förstod inte alltid att understödet inte betalas ut automatiskt. Trots aktiv information dröjde det till våren 2017 innan vissa understödsberättigade fick höra om möjligheten att söka understöd, vilket medförde att implementeringstiden upplevdes som för kort.
- Understödstiden kan förtydligas genom att införandet av lagstadgade tjänster alltid understöds fram till lagens ikraftträdande. Detta skulle förmodligen också minska de tidsmässiga riskerna i leverantörssamarbetet när projekten genomförs. Stödmottagarna lyfte ofta fram att deras möjligheter att använda understödet i hög grad var beroende av leverantörernas föränderliga tidsplaner eller att leverantörerna har egna övergångstider i sina implementeringar som skiljer sig avsevärt från t.ex. kommunernas mål och implementeringstiderna enligt understödsbesluten. Framförallt kommuner upplever att de bara är "initierare" utan reell möjlighet att påverka tidsplanerna i Befolkningsregistercentralens och systemleverantörens implementering av införandet.
- Vissa sökande tyckte att Befolkningsregistercentralens tillståndspolicy och -process för Suomi.fi-tjänsterna var trög och osystematisk, vilket för en del även ledde till att de inte kunde använda understödet fullt ut. Här kan digitalisering av tillståndsprocessen rekommenderas.
- Utbetalningsprocessen upplevdes som långsam och vissa mottagare fick understödet flera månader efter slutrapporten. Behandlingstiden har framförallt påverkats av den mycket varierande nivån på kostnadsrapporteringen. Här rekommenderas en ansöknings- och behandlingsprocess som möjliggör automatisering av behandlingen eller alternativt mer resurser för behandling av understödsärendena.

## 8.4 Åtgärder efter programperioden

Finansministeriet har skapat en styrmodell för den fortlöpande driften av Suomi.fi-tjänster. Den införs 2018 och i centrum finns en styrgrupp med ansvar för den strategiska styrningen. Ordförande i gruppen är finansministeriet och övriga medlemmar kommer från arbets- och näringsministeriet, jord- och skogsbruksministeriet och social- och hälsovårdsministeriet. Den fokuserar på strategiska riktlinjer för drift, utveckling och införande av tjänsterna och identifiering av lagstiftningsutvecklingsbehov med beaktande av de ovannämnda rekommendationerna.

Två tjänstemän i finansministeriet med ansvar för styrning av Suomi.fi-tjänsterna bistår styrgruppen och går igenom läget för driften, utvecklingen och införandet av Suomi.fi-tjänster tillsammans med Befolkningsregistercentralens resultatstyrningsansvariga och tjänsteägare samt följer upp måluppfyllelsen och överväger eventuella strategiska styråtgärder.



Årligen sluts ett resultatavtal mellan finansministeriet och Befolkningsregistercentralen med riktlinjer som även inkluderar mål och indikatorer för Suomi.fi-tjänsterna.

Befolkningsregistercentralen bygger upp en egen operativ styrmodell för Suomi.fi-tjänsterna. Den ska bli färdig i början av 2018. Centrala aktörer i modellen blir troligen ett kundorienterat organ som bildas tillsammans med kundorganisationerna (en kunddelegation e.d.) och en intern ledningsgrupp med Befolkningsregistercentralens ägare av Suomi.fi-tjänster och utvecklingsprojekt samt ledningen för Digitaliseringsenheten.

Övergången till en fortlöpande drift av tjänsten sker i början av 2018. Samtidigt påbörjar Befolkningsregistercentralen två projekt: SUOJA (vidareutveckling av Suomi.fi-tjänsterna 2018–2019) och SUOPA (Suomi.fi-tjänster för tjänsteleverantörer). SUOJA ska utveckla alla Suomi.fi-tjänster 2018–2019 enligt en fastställd färdplan. SUOPA fokuserar på att främja digitalisering och stöd vid införande av gemensamma stödtjänster, verktyg och standarder hos tillhandahållare av e-tjänster, dvs. ämbetsverk och kommuner.

## 9 BILAGOR (på finska)

Bilaga 1. Programtillsättningsbeslut

Bilaga 2. Sammansättning av programmets centrala grupper

Bilaga 3. Slutrapport från extern utvärdering

Bilaga 4. Slutrapport från KuntaKaPA-projektet

Bilaga 5. Centrala kommunikations- och marknadsföringsåtgärder

Bilaga 6. Slutrapport från Servicevyprojektet

Bilaga 7. Slutrapport från Servicekanalprojektet

Bilaga 8. Slutrapport från projektet Roller och fullmakter

Bilaga 9. Slutrapport från projektet Modell för elektronisk identifiering

Bilaga 10. Slutrapport från projektet för lansering av Suomi.fi