



suomi.fi

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman
viestintäkanava



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Väestörekisterikeskus

Verkkotoimittaja Mari Kervinen, Suomi.fi-toimitus, Valtiokonttori

KYSYIMME KÄYTTÄJILTÄ – PALAUTE PALVELUNÄKYMIIEN PROTOTYYPISTÄ

Palveluväylä

Tunnistus

Palvelunäkymät

Roolit ja valtuutukset



www.esuomi.fi



suomi.fi

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman
viestintäkanava

“Ehdottomasti käyttäisin tätä portaalia! Olen aina halunnut tätä, tekee asiat helpommaksi. En tiedä, mitä asioita musta löytyy nyt, ja on paljon asioita joita pitää tehdä kun on 18v. ja muuttaa pois kotoa, kaveritkin ihan sekaisin, et mitä pitää tehdä – täältä sais yhdestä paikasta opastusta. Mun mielestä nuoret on vähän etääntynyt kaikista poliittisista ja paperijutuista, tää (palvelunäkymä) tuo (julkiset palvelut) lähelle. Näkymässä boksit värikkäitä ja rajattu yksi osio, selkeää, tykkään! Ihan kuin Facebookissa noi viestit yläreunassa.”

Kansalainen, nainen, 18v.



Palveluväylä



Tunnistus



Palvelunäkymät



Roolit ja valtuutukset



www.esuomi.fi



Käyttäjätutkimus prototyypin konseptista

- Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä palautetta kansalaisilta, yrittäjiltä, erityisryhmien edustajilta sekä viranomaisilta palvelunäkymän prototyypistä.
 - Mitä hyötyjä ja positiivisia asioita osallistujat näkevät konseptissa?
 - Mitä huolia tai pelkoja palvelunäkymään liittyy?
 - Palvelunäkymän selkeys ja ymmärrettävyys.
 - Suhtautuminen palvelunäkymän mobiilikäyttöön ja ensivaikutelma mobiilinäkymistä.
 - Erityisryhmien edustajien kanssa palvelunäkymää käytiin läpi erityisesti esteettömyysnäkökulmasta: mitkä asiat toimivat hyvin, mitkä voivat olla hankalia erityisryhmille, ja mitä yleisellä tasolla on hyvä huomioida.
- Tutkimusaineistoa kerättiin joulukuussa 2014.
- Tutkimuksen toteutti Cresense Oy.





Haastattelujen toteutus

- Neljä fokusryhmäkeskustelua pidettiin Cresensen toimitiloissa Helsingissä.
 - Kansalaisille, yrittäjille, erityisryhmien edustajille ja viranomaisille oli omat ryhmänsä.
- Turussa ja Kouvolassa tehtiin yksilöhaastatteluja.
 - Kansalaisia haastateltiin paikallisissa kirjastoissa.
 - Yrittäjiä haastateltiin yritys-hubeissa ja yritysten toimitiloissa.
- Osallistujille esiteltiin kansallisen palvelunäkymän prototyyppiä.
 - Katselmoitiin etusivu, omiin tietoihin tunnistautuminen sekä omien tietojen sisältö.
 - Osallistujat saivat myös arvioida palvelunäkymää tabletin (iPad) tai puhelimen (iPhone) näytöllä.





Tutkimuksen osallistujat

- Kansalaiset olivat iältään 18–78-vuotiaita.
 - Muun muassa koululaisia ja opiskelijoita, työssäkäyviä, työttömiä, eläkeläisiä ja perheellisiä.
 - Kansalaisia oli yhteensä 26 tutkimushenkilöä.
- Yrittäjät olivat yksin- tai pienyrittäjiä.
 - Muun muassa nappikauppias, tapahtumatuottaja, arkkitehti ja nanoteknologian vientiyrityksen omistava yrittäjä.
 - Yrittäjiä oli yhteensä 16 tutkimushenkilöä.
- Erityisryhmien edustajat olivat Näkövammaisten keskusliitosta, Kuuloliitosta sekä Kehitysvammaliitosta.
- Viranomaisryhmässä oli edustajia Verohallinnosta, Kilpailu- ja kuluttajavirastosta sekä Trafista.





suomi.fi

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman
viestintäkanava

Ensivaikutelma

Seuraavien kolmen vuoden aikana toteutetaan uudenlainen, julkisia palveluja ja niiden tietoja kokoava sähköinen palvelumuoto kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille.

Palvelussa on mahdollisuus tarkastella omia tietoja, käyttää sähköisiä palveluja, ja se sisältää mm. palveluoppaita eri elämäntilanteissa oleville.

Tavoitteena on yksinkertaistaa ja helpottaa asiointia viranomaisten kanssa. Palvelut tulevat toimimaan turvallisella kertakirjautumisella siten, että eri viranomaisia käsittävä asiointiprosessi ei sisällä useampia kirjautumiskertoja.

Aika viisas ajatus,
yhdessä paikassa kaikki
eikä ripoteltuna.
Selkeältä kuulostaa.
Kansalainen, nainen, 22v.



Kansallinen
palveluarkkitehtuuri

beta. **SUOMI.FI** Pä sivenska / in English Tunnistautumalla

Palvelut aiheittain Palveluoppaat Omat tietoni Tarvitsetko apua?

Hae Suomi.fistä Valitse kunta

Tunnistautumalla voit saada näkyviin omia tietojasi hallinnon rekistereistä, asioida sähköisesti, viestiä viranomaisten kanssa ja saada hyödyllisiä muistutuksia ajankohtaisista palveluista. Voit myös lisätä näkymään tarjolla olevia yksityisiä palveluita.

[Tunnistaudu palveluihin](#)

Palvelut aiheittain

- Asuminen ja rakentaminen
- Kirasto- ja tietopalvelut
- Kulttuuri ja viestintä
- Laki ja oikeusturva
- Liienne ja matkailu
- Lukun ja viikot
- Maahan- ja maastamurto
- Opetus ja koulutus
- Perhe- ja sosiaalipalvelut
- Terveys ja ravinto
- Turvallisuus ja järjesty
- Työ ja eläkkeet
- Veroitus ja rahotus
- Ympäristö ja luonto

Käytetyimmät palvelut

- Rikosilmoitus
- Avioeron hakeminen
- Päivähoidon hakeminen
- Rakennuslupa
- Opintotuki

[Hae palveluita](#)

Vinkki

Omat tietoni -sivulla näet kootusti tietojasi hallinnon rekistereistä ja viranomaisten muistutuksia ajankohtaisista asioista. Voit myös lisätä näkymään käyttämiäsi yksityisiä palveluita.

[Tunnistaudu palveluihin nähdäksesi omat tietosi](#)

Palveluoppaat

Suomi.fi:n palveluoppaisiin on koottu tietoa eri elämäntilanteita ja kohderyhmiä varten. Oppaat ohjaavat keskeisiin valtion, kuntien ja järjestöjen tuottamiin palveluihin.

Työttömän palveluoppas

Vakavasti sairastuneen palveluoppas

Ikäntyvän palveluoppas

Viittomakielisen palveluoppas

[Lue lisää kansalaisneuvonnasta](#)

[Lisää palveluoppaita](#)

Kansalaisneuvonta

Jos tarvitset apua julkisten palvelujen käytössä, voit kääntyä Kansalaisneuvonnan puoleen.

Ota yhteyttä chatilla, yhteydenottolomakkeella tai puhelimitse 0295000.

Julkiset palvelut kartalla

Julkisen hallinnon palvelut karttanäkymässä, palvelupisteiden yhteystiedot ja kulkuyhteydet

Tää on just sellainen mitä tarvitsee.
Kansalainen, mies, 19v.

Tosi selkeä. Ei mitään ylimääräistä eikä sälää vaan sen takia, et näyttäis hienommalta.
Kansalainen, nainen, 24v.

Näyttää helposti lähestyttävältä.
Yrittäjä, mies, 44v.

Täällä on sellaista tietoa, että joku päivä voi tarvitakin. Vaikka laki ja oikeusturva, voi sitten katsoa täältä.
Yrittäjä, nainen, 43v.

Kartta tuntuu hyvältä. Mitä nyt sitten etsikään niin kartta on apuna.
Kansalainen, mies, 18



suomi.fi

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman
viestintäkanava

Tunnistautuneen näkymä

Chatti on tosi hyvä. Voi kirjoittaa ja lähettää kysymyksen. Espanjassa käytetään paljon ja Ikeallakin on... Ahaa! Täälläkin on chatti.

Kansalainen, nainen, 66

Annan tälle sanan "Life Tracker", muistutukset ja muut sun jokapäiväisestä elämästä.

Kansalainen, mies, 19

Näyttää hyvältä! Helpotus, jos kaikki voi olla samassa paikassa.

Yrittäjä, nainen, 32v.

Täältä löytyy kaikki!

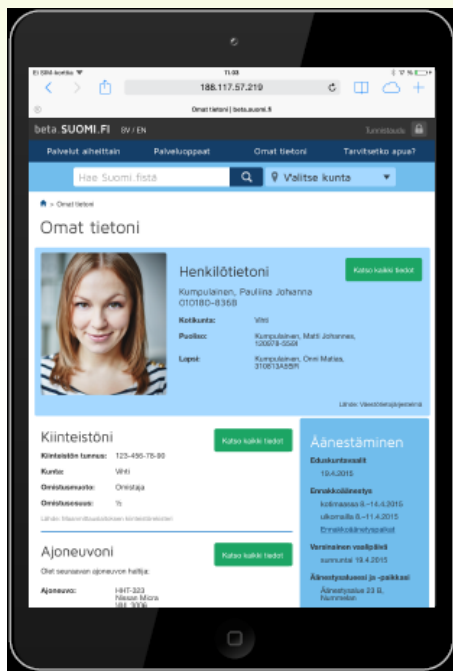
Kansalainen, mies, 19

Muistutukset on tosi hyvä. Mutta kuka ne muistutukset laittaa? Minä? Vai tuleeko ne jostakin?

Kansalainen, mies, 19



Mobiilikäyttö



Sitä tottuu siihen, et kaikilla laitteilla pääsee kaikkialle: tabletilla pääsee kaikkeen, kännykällä myös ja ne on mukavasti mukana.

Kansalainen, nainen, 18v.

Varmaan aika paljon puhelimella käyttäisin, tää näyttää siistiltä. Mahdollisimman laajasti sama sisältö sinne. Itsekin yritän päästä eroon koneella istumisesta.

Yrittäjä, nainen, 24v.



Konseptin hyväksyntä

- Kansalaiset, yrittäjät ja erityisryhmien edustajat ottivat kansallisen palvelunäkymän konseptin hyvin vastaan.
 - Erityisesti nuoret innostuivat ja kokivat hyötyvänsä tällaisesta palvelusta.
 - Eläkeläisten vastaanotto oli vaihtelevaa: osa suhtautui positiivisesti, mutta osalla ei ole tarvittavia tunnuksia, taitoja tai ymmärrystä näkymän käyttöön.
 - Palvelunäkymää kuvattiin useimmiten sanalla selkeä, vaikkakin palvelun ydintarkoitus tulee kuvata ymmärrettävämmiin etusivulla.
- Tietoturva on yksi kynnyskysymys.
 - Vahva tunnistautuminen ja kertakirjautuminen koettiin hyväksi asiaksi, mutta jos on pelkoa identiteettivarkauksesta tai tietojen vuotamisesta väärin käsiin, osa jättää palvelun käyttämättä.





Palvelunäkymän lisäarvo

- Palvelunäkymän lisäarvo muodostuu erityisesti tietojen ja asiointimahdollisuuksien kokoamisesta samaan paikkaan, personointimahdollisuudesta ja itselle tärkeistä muistutuksista.
 - Tietyn asian hoitamiseen voi tarvita monia tahoja ja koko prosessin hoitaminen yhden kanavan kautta helpottaa asiointia.
 - Palveluoppaat eri elämäntilanteissa, esim. työttömäksi jäädessä, koettiin hyödyllisiksi.
 - Palvelunäkymän ja oppaiden koettiin tarjoavan tietoa myös asioista, joita ei osaisi oma-aloitteisesti etsiä.





Roolit ja asiointikanavat

- Toisen puolesta toimimisessa keskeistä on, että pystyy itse esim. palvelunäkymässä määrittelemään riittävän tarkasti, mihin toisella on oikeudet, sekä lopettamaan valtuutuksen nopeasti elämäntilanteen muuttuessa.
- Yksityisten yritysten mukanaolo omissa tiedoissa otettiin hyvin vastaan.
 - Monet kokivat, että palvelunäkymän konseptiin sopivat julkista palvelua tukevat tai niiden vaihtoehtoina toimivat yksityiset tahot.
- Mobiilikäyttö on enenevässä määrin yleistä.
 - Mobiililaitteilla tulisi olla saatavilla samat sisällöt ja palvelut kuin desktopilla – joillain käyttäjillä älypuhelin tai tabletti voi olla ainoa käytettävissä oleva laite.
- Yleisesti ottaen palvelunäkymän rinnalla on tärkeää säilyttää mahdollisuus henkilökohtaiseen neuvontaan ja asiointiin esim. puhelimitse.





Konseptin lisäarvo

- Asiointiprosessin hoito ja tietoa yhdestä paikasta riippumatta palvelun tuottajasta tai viranomaisesta
- Kokonaisvaltainen opastus palveluista elämäntilanteen pohjalta
- Omat tiedot koottuina ja helposti katselmoitavissa
- Muistutukset hoidettavista asioista auttavat elämänhallinnassa

Konseptiin liittyvät huolet

- Tietoturva
- Riski, että vetää puoleensa henkilöitä, jotka pyrkivät väärinkäyttämään tietoa
- Miten tietää, kuka viranomainen on katsonut omia tietoja?
- Saako valtuutuksen puolesta toimimiseen rajattua ja lopetettua nopeasti tarvittaessa?





Erityisryhmien edustajien näkemykset

- Näkövammaisten keskusliiton, Kuuloliiton ja Kehitysvammaliiton edustajat suhtautuivat konseptiin pääosin myönteisesti.
 - Erityisryhmien huomioiminen jo hankkeen alkuvaiheessa ja palautteen pyytäminen näiltä työn edetessä koettiin positiivisena.
 - Olisi toivottavaa, että palveluiden kehittämisessä ymmärrettäisiin, että WCAG:n AA-esteettömyystason saavuttaminen on vasta alkua – tekninen taso -, ja sen lisäksi tulisi ymmärtää kognitiiviset haasteet sekä apuvälineiden käytön vaikutus.
 - Palvelupolkuja tulisi katsoa kokonaisvaltaisesti eikä vain pieniä paloja kerrallaan, koska ihmisen elämä voi halkaista päivän aikana jopa kymmenen erilaista palvelupistettä.
- Erityisryhmien osalta tulee huomioida monikanavaisuus ja että yksi ratkaisu ei aina toimi kaikille.





Viranomaisten näkemys palvelunäkymästä

- Haastatellut viranomaiset eivät olleet vakuuttuneita palvelun merkityksellisyydestä kansalaisille.
 - Miksi kansalainen menisi palveluun, ja mitä lisäarvoa siitä olisi verrattuna olemassa oleviin palveluihin?
 - Palvelussa tuntui olevan paljon tietoa erityisryhmille (esim. työttömän opas), mutta tulisiko erityisryhmän edustaja palveluun? Kokisiko tavallinen työikäinen työssäkäyvä, että palvelu ole hänelle suunnattu?
 - Nykyisissä viranomaisten asiointikanavissa asiointin prosessia, tarvittavaa informaatiota ja kokonaiskokemusta on mietitty; huolena on, että palvelunäkymä tarjoaa vain välttämättömyydet ilman kokonaiskontekstia.





Viranomaiset: työlästä ja haasteellista

- Palvelukanava on resursseja vaativa lisä viranomaisorganisaatioiden omien palvelukanavien rinnalla.
 - Tiedon syöttäminen useisiin kanaviin on työlästä.
 - Tiedon päivittämiseen pitäisi panostaa.
 - Missä ja miten kommunikaatio kansalaisten kanssa tapahtuu?
- Haasteena on luoda hallittu ja ymmärrettävä palvelukokonaisuus.
 - Miten yhdistää ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi samaan palveluun kunnalliset ja kansalliset palvelut?
 - Miten ja millä perusteella valikoituvat palveluun sopivat yksityiset yritykset?
- Eri viranomaisien tulisi tuottaa yhteensopivaa sisältöä.
 - Esimerkiksi opastusten tyylin tulisi olla yhtenäinen.
- Viestinnän tulisi olla hallittua.
 - Kuka lähettää viestejä palvelun kautta kansalaisille?
 - Voiko kansalaisille lähettää jopa liikaa viestejä?





suomi.fi

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman
viestintäkanava

Mahtavia juttuja tässä. Huikeeta. Suhtaudun erittäin positiivisesti, oon ihmetelly miksei Suomessa jo tehty tätä, kun Virossa on samantyyppinen palvelu. Oon kokenu Suomessa asioinnin viranomaisten kanssa hirveän kankeaksi, kaikki hajallaan netissä.

Kansalainen, mies, 47v.

Kun kyselin yrityksen perustamisasioista maistraatista, sanottiin, et mene PRH:een, ja sieltä, et mene Veroon. Ne ei oikein toimi keskenään. Ois hyvä et asiat ois täällä – info, miten hoidetaan, ja numerot, mihin soitan. Kaikki jutut samasta paikasta olis tosi hyvä.

Yrittäjä, nainen, 24v.

