



Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019 - 2023

Tammikuu 2019

-

Ohjeistus tiekarttakyselyyn vastaamiseen

Hyvä vastaanottaja

Tämän kyselyn tavoitteena on päivittää digipalvelujen tiekartta. Ensimmäinen tiekartta tehtiin keväällä 2017 ja se sisälsi 112 henkilöasiakkaille ja elinkeinonharjoittajille suunnattua julkisen hallinnon digitaalista palvelua, jotka olivat joko käytössä tai vielä kehitteillä. Nyt tehtävä tiekarttaa kattaa vuodet 2019-2023. Tarkoitus on tämän jälkeenkin päivittää tiekarttaa tukemaan digitaalisten palvelujen ensisijaisuuden edistämistä. Tiekartta on julkisen hallinnon yhteinen tahdonilmaus palveluista ja toimia ensisijaisesti digitaalisesti, tehden digipalveluja tunnetuksi ja vastaten vaatimuksiin, joita vuonna 2019 voimaantuleva laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta viranomaisille tuo.

Tiekartalle otetaan digitaalisia asiointipalveluja tämän tiedonkeruun pohjalta. Tiedonkeruusta vastaa valtionvarainministeriön toimeksiannosta KPMG Oy. Tiekartta päivitetään sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen ensisijaisuuden edistämiseksi. Palveluja on valmistunut, poistunut tai muuttunut jollakin tavoin. Uusia palveluntuottajia halutaan mukaan. Tavoitteena on myös elämäntapahtumien tunnistaminen palveluista lähtien sekä tunnistaa samaan elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan liittyvät palvelut.

Päivittämisessä hyödynnetään digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteeristöä aikaisemman tiekartan kriteeristön kanssa sekä kootaan tietoa palvelujen käyttöasteesta. Palvelulaadusta on erillinen itsearviointi, jonka pyydämme täyttämään tämän kyselyn yhteydessä käytössä olevien palveluiden osalta.

Palvelujenne saamiseksi uudistetulle tiekartalle, täytähän sähköisen kyselyn erillisen linkin kautta jokaisen tiekartalle valitsemanne digitaalisen palvelun osalta. Vaihtoehtoisesti tiedot voi toimittaa myös kootusti koko organisaatioltanne erillisellä excelillä sähköpostitse osoitteeseen laura.ekholm@kpmg.fi. Excel ja kaikki muu materiaali löytyvät sivustolta: <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>.

Pyydämme toimittamaan vastaukset tiistaihin 29.1.2019 mennessä.

Tässä ohjeistuksessa on kuvattu tiekartan tarkoitusta ja tiekartalle valittavien palvelujen valintakriteerejä, sekä neuvottu kyselyyn vastaamisessa. Perehdythän ohjeistukseen ja olet tarpeen tullen yhteydessä seuraavalla sivulla annettuihin yhteystietoihin.

Kiitos yhteistyöstä ja vastauksistasi

Laura Ekholm

Marjukka Saarijärvi

Petteri Ohvo

KPMG Oy Ab

Neuvotteleva virkamies

Hankepäällikkö

Valtiovarainministeriö

Valtiovarainministeriö



Yhteystiedot ja tiekarttakyselyyn vastaaminen

Toimita tiekartalle valittujen asiointipalvelujen tiedot 29.1.2019 mennessä.

Vastaa kyselyyn ensisijaisesti seuraavan kyselylinkin kautta. Täytä yksi kysely jokaista tiekartalle valittua palvelua kohden.

<https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=686147X160016101X66479>

Vaihtoehtoisesti tiedot voi toimittaa myös kootusti koko organisaatioltanne erillisellä excelillä sähköpostitse osoitteeseen: laura.ekholm@kpmg.fi.
Exceliin on valmiiksi listattu vuoden 2017 tiekartan palvelut, excel löytyy sivulta: <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

Kyselyn täyttöön liittyvissä kysymyksissä vastaa:

Laura Ekholm

KPMG Oy Ab

laura.ekholm@kpmg.fi

p. 040 826 9651

Tiekarttaan ja digipalvelujen ensisijaisuuteen liittyvissä kysymyksissä vastaa:

Marjukka Saarijärvi

Valtiovarainministeriö

marjukka.saarijarvi@vm.fi

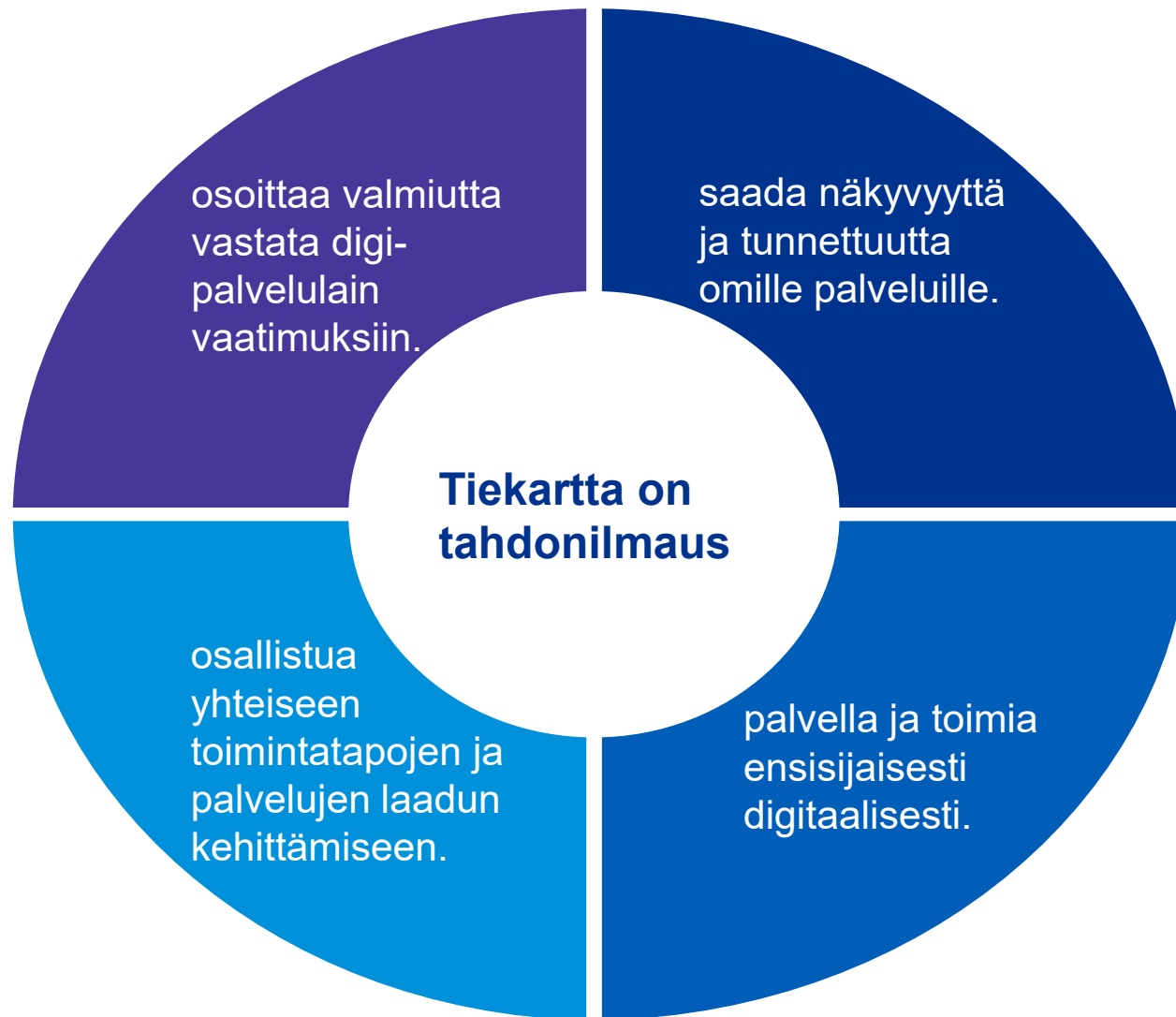
p. 02955 30208, 0400 714 314

Tietoa henkilötietojen käsittelystä: Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. KPMG:n toteuttamissa kyselyissä henkilötietoja käsitellään [KPMG:n tietosuojalausekkeessa](#) kuvattujen periaatteiden mukaisesti ja niitä käytetään vain mainittuihin tarkoituksiin.

Valtiovarainministeriön noudattaa EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta, lisätietoja valtiovarainministeriön sivuilta: <https://vm.fi/tietosuoja>

Tämän kyselyn vastausten yhteydessä käsitellään seuraavia henkilötietoja: vastaajan nimi, organisaatio, virka-asema, sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Henkilötietojen säilytysaika on kaksi vuotta.

Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartan tarkoitus



Digipalvelujen tiekartalla kuvataan julkiset digitaaliset palvelut, joita tarjotaan henkilöasiakkaille ja yrityksille.

Palvelu voi olla jo käytössä tai se voi olla vielä kehitteillä ja tulla käyttöön aikavälillä 2019 – 2023.

Tiekarttatyön tavoitteena on

- Antaa julkiselle hallinnolle vahvempi selkänöja satsata digipalvelujen tarjontaan.
- Korostaa digipalvelun ensisijaisuutta palvelun tarjonnassa ja käytössä.
- Tunnistaa mihin elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan digitaaliset asiointipalvelut liittyvät.

Tiekartta julkaistaan valtiovarainministeriön verkkosivuilla.

Se voidaan myös julkaista Suomi.fi-sivustolla kuvaamaan kootusti mitä digitaalisia asiointipalveluja Suomessa jo on ja mitä on jatkossa tulossa.

Digitaalisen asiointipalvelun määritelmä



Digitaalinen asiointipalvelu on aina jollakin tavoin vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä, se ei siis ole pelkkä yksisuuntainen tietopalvelusivusto.

Palvelu on ulkoisten asiakkaiden, joko kansalaisten tai elinkeinonharjoittajien käytössä.

Tiekarttaa varten ei kerätä hanketietoja, vaan ainoastaan niistä valmistuvia palveluja.

Palvelun käyttö alkaa digitaalisesti, mutta voi palveluketjun aikana sisältää muitakin asiointia.

Mukaan tiekartalle otetaan myös digitaalisia neuvontapalveluja ja botteja.

Valintakriteerit 2019 tiekartan palveluille

Palveluntuottajat voivat tarjota tiekartalle palvelujaan, jotka täyttävät soveltuvin osin tiekartan valintakriteerit ja digitaalisen asiointipalvelun määritelmän.

Valintakriteerit

- Palvelu täyttää digitaalisen asiointipalvelun määritelmän
- Palvelun kehittämisessä noudatetaan digitalisoinnin periaatteita (D9), ks. viereinen laatikko
- Erillinen palvelulaadun itsearviointi tulee olla suoritettuna viimeistään 3 kuukauden kuluessa palvelun ehdottamisesta tiekartalle. Tässä tulee hyödyntää digitaalisten asiointipalvelujen laatuksikriteeristöä. Lue lisää sivulta: <https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>.
- Palveluvolyymi ja kanavajakauma tulee olla selvillä
- Palvelu on kuvattu Palvelutietovarannossa suomi.fi-sivustolla
- Palvelu on toiminnassa ja jatkuvassa käytössä, joka toimii luotettavasti, myös poikkeustilanteissa
- Palvelu on tietoturvallinen ja auditoitu
- Palvelu on helppokäyttöinen ja saavutettava, palvelun kieli on selkeää ja eri kieliversiot on huomioitu
- Palvelun käytön tuki järjestetty
- Palvelun asiakasryhmä on tunnistettu

Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta (D9)

- Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
- Poistamme turhan asioinnin
- Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
- Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
- Palvelemme myös häiriötilanteissa
- Pyydämme uutta tietoa vain kerran
- Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
- Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
- Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

Digitalisoinnin periaatteet toimivat digitalisoinnin yhteisinä pelisääntöinä kaikkialla julkishallinnossa. Lue lisää sivulta: <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>.

Digitaalinen asiointipalvelu:

- Vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä palvelu. Ei siis pelkkä tietopalvelusivusto.
- Palvelu on ulkoisten asiakkaiden käytössä
- Palvelu alkaa digitaalisesti
- Mukaan tiekartalle otetaan myös digitaalisia neuvontapalveluja ja botteja.

Palveluntarjoajat valitsevat tiekartalla kuvattavat palvelut

Palveluntarjoajat valitsevat ja arvioivat itse, mitkä heidän palvelunsa täyttävät digitaalisen asiointipalvelun kriteerit sekä tiekartan valintakriteerit.

Palveluntarjoajien tulee tehdä johtotason päätös mukaan lähdöstä tiekartalle.

Tiekartalla ei ole tarkoitus kuvata kaikkia digitaalisia asiointipalveluja, vaan ne palvelut, jotka palveluntarjoajat haluavat tiekartalle.

Tiekartta on tahdonilmaus

- palvella ja toimia ensisijaisesti digitaalisesti
- osoittaa valmiutta vastata vastata lain digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (HE 60/2018) vaatimukseen
- saada näkyvyyttä ja tunnettuutta omille palveluille
- osallistua yhteiseen toimintatapojen ja palvelujen laadun kehittämiseen.

Palveluja valitessa ja kuvatessa tiekartalle voi pohtia esimerkiksi:

- Asiakslähtöisyyttä, mistä syystä asiakas aloittaa asiainnin, mikä on asiakkaan tarve
- Palvelutietovaranto-lähtöisyyttä, mitkä ja miten palvelut on jo kuvattu palvelutietovarannossa suomi.fi-sivustolla
- Palvelun digitalisoinnin hyötyjä omalle organisaatiolle ja asiakkaalle

Edellä mainittujen valintakriteerien lisäksi myös muut palvelujen digitalisoinnin tavoitteet, kuten hallinnollisen taakan vähentäminen ja kustannussäästöt, ovat tärkeitä, mutta niitä ei nosteta suoranaiseksi valintakriteereiksi. Nämä asiat on täytynyt huomioida palvelujen kehittämishankkeita käynnistettäessä. Tärkeää on, että tiekartalle mukaantulosta on tehty palvelutuottajan organisaatiossa johtotason päätös.

Ohjeistus kyselyyn (1/7)

Kysely toteutetaan sähköisellä kyselytyökalulla, joka löytyy seuraavan linkin takaa:

<https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=686147X160016101X66479>

Täytä kysely erikseen jokaiselle digitaaliselle asiointipalvelulle. Voit jakaa kyselylinkin eteenpäin organisaatiossanne myös muille, esimerkiksi palveluvastaavalle.

Vaihtoehtoisesti tiedot voi toimittaa myös kootusti koko organisaatioltanne erillisellä excelillä sähköpostitse osoitteeseen: laura.ekholm@kpmg.fi. Excel löytyy sivustolta: <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

Voit hyödyntää vastaamisessa vuoden 2017 tiekartalle kuvattuja palveluita. Löydät palvelut sivustolta: <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

Ohjeistus kyselyyn (2/7)

Perustietoja

Tiekartalle valituista palveluista kysytään perustietoja sekä pyydetään vahvistamaan, että palvelu täyttää valintakriteerien vaatimukset.

Vahvistus valintakriteerien täyttymisestä annetaan vastaamalla “Kyllä” kohtaan “Palvelu täyttää valintakriteerien vaatimukset” (ks. s. 7, Valintakriteerit 2019 tiekartan palveluille).

Pyydetävät perustiedot palvelusta ovat:

- Vastuuviranomainen
- Tiekartalle valitun digipalvelun nimi
- Palvelun verkko-osoite
- Linkki kuvaukseen palvelutietovarannossa (suomi.fi) tai palvelun kuvauksen antaminen, jos ei saatavilla palvelutietovarannossa
- Kohderyhmä
- Palveluvastaavan sähköpostiosoite
- Onko palvelu käytössä vai kehitteillä ja jos kehitteillä, mille vuodelle palvelu sijoitetaan tiekartalla

Ohjeistus kyselyyn (3/7)

Palvelulaadun erillinen itsearviointi

Erillinen palvelulaadun itsearviointi tulee olla suoritettuna viimeistään kolmen kuukauden kuluessa palvelun ehdottamisesta tiekartalle. Arviointi tehdään vain käytössä oleville palveluille.

Arvioinnissa tulee hyödyntää digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteeristöä.

Sähköisten asiointipalveluiden laatukriteeristön lähtökohtana on näkemys, että sähköisen asioinnin ensisijaisuus ei toteudu ilman palveluiden hyvää laatua. Hyvän asiakaskokemuksen myötä asiakkaat ovat halukkaita jatkamaan ja laajentamaan sähköisten palveluiden käyttöä ja suosittelemaan niitä tuttavilleen.

Laatukriteereitä on täsmennetty tarkemmilla kysymyksillä. Itsearvioinnin avulla asiointipalvelun vastuuhenkilöt voivat arvioida miten heidän omassa palvelutoteutuksessa on huomioitu asiakaskokemukseen vaikuttavat asiat. Havainnot auttavat kehittämistoimien suunnittelussa ja oman palvelun vertailussa muihin palveluihin sekä vaikka järjestelmähankintojen vaatimusmäärittelyssä.

Tarkempia ohjeita ja materiaaleja sivulta:

<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>

Sivulla seuraavat itsearviointiin liittyvät liitteet:

- **Digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerit (docx)**
- **Asiointipalveluiden itsearviointi ja itsearvioinnin suorittaminen (docx)**
- **Itsearviointi-syöttöpohja (xlsx)**

Toimita täytetty itsearviointi-excel sähköpostilla osoitteeseen: **julkict@vm.fi**

Palvelulaadun itsearviointiin liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä:

Petteri Ohvo
Valtiovarainministeriö
petteri.ohvo@vm.fi
p. 02955 30094

Ohjeistus kyselyyn (4/7)

Elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat

Elämän- tai liiketoimintatapahtumalla tarkoitetaan aktiivista tapahtumaa, jossa asiakas siirtyy (elämän)tilanteesta toiseen.

Tiekarttatyön tavoitteena on elämäntapahtumien tunnistaminen palveluista lähtien sekä tunnistaa samaan elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan liittyvät palvelut.

Pyydämme kuvaamaan mihin yksityishenkilön elämäntapahtumaan ja/tai elinkeinonharjoittajan liiketoimintatapahtumaan tiekartalle valittu palvelu liittyy.

Esimerkkejä elämäntapahtumista on annettu seuraavalla sivulla. Lista on suuntaa antava ja esimerkkejä tarjoava. Toivomme, että te palveluntarjoajana tunnistatte palveluun liittyviä sopivia elämän- ja liiketoimintatapahtumia ja kuvaatte ne kyselyyn.

Ohjeistus kyselyyn (5/7)

Esimerkkejä elämäntapahtumista:

Kaikille ihmisille yhteisiä elämäntapahtumia:

- kuoleminen, sairastuminen, oma loukkaantuminen tai sairaus, vammautuminen, harrastuksen aloittaminen, uskoon tuleminen, uudelle paikkakunnalle muuttaminen

Ensisijaisesti vauvoihin ja pieniin lapsiin liittyviä elämäntapahtumia:

- raskaaksi tuleminen, hedelmöityshoidoissa käyminen, lapsen adoptointi, lapsen syntyminen, päivähoidon aloittaminen, vanhempainvapaan aloittaminen ja lopettaminen

Ensisijaisesti lapsiin ja alaikäisiin nuoriin liittyviä elämäntapahtumia:

- koulun/opintojen aloittaminen ja päättäminen, rippikoulun käyminen, kesätyön tekeminen, lukemaan ja laskemaan oppiminen, oman Internet-tilin saaminen, somessa loukatuksi tuleminen, kiusatuksi tuleminen, ohjelmoinnin aloittaminen, kaveripiiristä irtautuminen

Ensisijaisesti nuoriin ja aikuisiin liittyviä elämäntapahtumia:

- opintojen aloittaminen toisella paikkakunnalla, työharjoittelu, ulkomailla opiskelu, opinnoista valmistuminen, muuttaminen omaan kotiin, varusmiespalveluksen aloittaminen ja päättäminen, äänioikeuden saaminen, ajo-oikeuden saaminen, opintovapaan pitäminen

Ensisijaisesti aikuisiin ja työväestöön liittyviä elämäntapahtumia:

- perheen perustaminen ja yhteen muuttaminen, avioliittoon vihkiminen, perheen hajoaminen (avioero, lasten huolto- ja tapaamisoikeudesta sopiminen), yrittäjäksi ryhtyminen, rikoksesta tuomitseminen, irtisanotuksi tuleminen, työllistyminen, työpaikan vaihtaminen, urasiirtymä, oman talon rakentaminen, auton hankkiminen, lainan nostaminen, hallitusvastuun ottaminen

Ensisijaisesti vanhuksiin liittyviä elämäntapahtumia

- eläkkeelle siirtyminen, omaishoitajaksi ryhtyminen, leskeksi jääminen, hoitokotiin muuttaminen, muistisairauteen sairastuminen, omaishoitajan sairastuminen,

Esimerkkejä muista elämäntapahtumista:

- maahanmuutto (eri syitä), kotouttamiseen osallistuminen, maasta karkottaminen.

jne.

Esimerkkejä liiketoimintatapahtumista:

Yritystoiminnan suunnittelu

Yrityksen perustaminen

Tehtaan rakentaminen

Tapahtuman järjestäminen

Toimialan lupien hakeminen

Työntekijän palkkaaminen

Maahantuonti, maastavienti

Kansainvälistyminen

Yrityksen myyminen

Liiketoiminnan päättäminen

jne.

Ohjeistus kyselyyn (6/7)

Palvelun käyttöaste

Kartoitamme tiekarttaa varten palvelun käyttöastetta vuosittaisina palvelutapahtumien kappalemäärinä.

Kyselyssä kysytään palvelutapahtumien vuosittaista kokonaismäärää sekä palvelutapahtumien jakautumista asiointikanaviin. Asiointikanava on kanava, jonka kautta asiointi **käynnistyy** asiakkaan toimesta.

Pyydämme myös tarkentamaan ovatko annetut lukumäärät mitattuihin lukuihin perustuvia vai arviointeja. Tärkeää on saada vähintään arvio palvelutapahtumien määristä.

Vaihtoehtoiset asiointikanavat ovat sähköinen asiointi, puhelinasiointi ja käyntiasiointi tai muu asiointikanava, jonka pyydämme yksilöimään.

Ohjeistus kyselyyn (7/7)

Palvelun ulkoinen rajapinta / API

Tiekartalla kartoitetaan myös onko kyseisellä palvelulla ulkoista rajapintaa (API).

Kyselyssä kysytään onko palvelulla ulkoinen rajapinta tai onko sellaisen kehittäminen suunnitteilla. Tarkempaa kuvausta rajapinnasta ei ole tarpeen antaa tiekarttaa varten.

Lopuksi kyselyssä on kohta lisätiedoille, jossa niitä voi antaa tarvittaessa.

Täytä uusi sähköinen kysely jokaiselle palvelulle, voit jakaa linkin helposti eri palveluvastaaville organisaationne sisällä.

Tarvittaessa voitte koostaa kaikki organisaationne tiekartalle valitut palvelut myös exceliin, joka löytyy sivustolta <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>. Exelissä on valmiina listattuna vuoden 2017 tiekartan palvelut.

Otathan tarvittaessa yhteyttä sivulla 3 annettuihin yhteyshenkilöihin.

Kiitos yhteistyöstä.



© 2018 KPMG Oy Ab, a Finnish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.