



25.02.2020

Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023

Toimintasuunnitelma 2020

25.2.2020

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Ohjelman tavoitteet, painopisteet, toteuttamisen periaatteet ja onnistumisen edellytykset.....	4
3 Ohjelman organisointi ja vuosikello	5
4 Toimenpiteet vuonna 2020.....	7
4.1 Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuvan ja mittarien muodostaminen	7
4.1.1 Kuntien digikartoitus.....	9
4.1.2 Digiohjelmien kansainvälinen vertailu	9
4.2 Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta toimeenpanon eteneminen.....	10
4.3 Siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan yritysten ja elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaispalveluissa	10
4.4 Digituen jatkokehitys	11
4.5 Digitaalisten palvelujen kehittäminen.....	12
4.5.1 Kokeilu kansalaisille suunnatun viranomaispalvelun tarjoamisesta vain digitaalisena....	12
4.5.2 Suomi.fi-tukipalvelujen jatkokehitys	13
4.5.3 Digipalvelujen palvelulaadun kehittäminen.....	13
5 Budjetti.....	13
6 Keskeisimmät ohjelman rinnakkaishankkeet ja muut riippuvuudet	14
7 Viestintä	15
8 Ohjelman toiminta 2021–2023	17
9 Liitteet	17

1 Johdanto

Pääministeri Marinin hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi, että Suomi tunnetaan edelläkävijänä, jossa digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen. Tavoitteena on nostaa julkisen sektorin teknologia- ja digitalisaatiokyvykkyyttä sekä kehittää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä.

Näiden hallitusohjelmatavoitteiden toimeenpanemiseksi rakennamme digitalisaation edistämisen ohjelman, jonka toteuttamisen myötä julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla digitaalisesti vuoteen 2023 mennessä. Ohjelmaan sisältyy hallitusohjelmasta myös digitaalisten julkisten palveluiden esteettömyyden parantaminen ja riittävien palveluiden käytön tukipalveluiden turvaaminen kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi.

Lähtökohtia ohjelman toteuttamisessa ovat:

- Opastamme, rohkaisemme ja tuemme kansalaisia, henkilöasiakkaita kaikin mahdollisin keinoin digitaalisten palvelujen pariin.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa viranomaiset tarjoamaan digitaalisen palvelukanavan.
- Tavoitteena on siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasioinnissa.

Ohjelmaa valmisteltiin syksyn 2019 ajan, ja sen toteutus käynnistyy helmikuussa 2020. Syksyn 2019 aikana järjestettiin tapaamiset kaikkien hallinnonalojen ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Lisäksi 27.11.2019 toteutettiin Digitalisaation edistämisen ohjelman iltapäivä -tilaisuus, jonka keskusteluja ja yhteistyöskentelyn tuloksia on hyödynnetty tämän toimintasuunnitelman laatimisessa.

Digitalisaation edistämisen ohjelman rinnalla hallitusohjelman muita keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ovat:

- ❖ Tekoälyohjelma AuroraAI ja AuroraAI-verkon kehittäminen: AuroraAI:ssa luodaan toimintamalli, joka saattaa palveluiden tarvitsijat sekä niiden tarjoajat tekoälyn avulla entistä sujuvammin yhteen.
- ❖ Toimivien tunnistusratkaisujen aikaansaaminen.
- ❖ Kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistaminen suurissa digitalisointihankkeissa.

Digitaalinen identiteetti -hanke ja siihen liittyvät tunnistusratkaisut mahdollistavat yhdenvertaisen ja turvallisen pääsyn ja tunnistautumisen digipalveluihin. Digiohjelman toteutus tukee palvelujen laadukasta ja saavutettavaa digitalisointia ja vie tarvittavat palvelut digikanaan. Tekoälyä hyödyntävä AuroraAI-verkko ja sen ekosysteemi toimijoineen kokoavat puolestaan palvelut yhteen palvelemaan meitä elämän eri tilanteissa ja tapahtumissa.

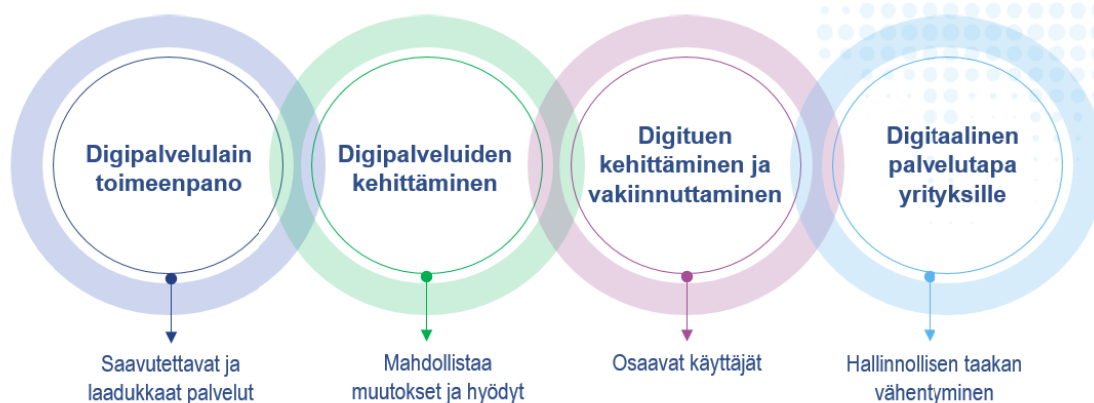
Yhtä lailla keskeisiä toimenpiteitä digitalisaation edistämiseksi tällä hallituskaudella ovat mm. tietopolitiikan toimeenpano, tiedon avaaminen ja hyödyntäminen, digitaalisen turvallisuuden linjausten toimeenpano, tiedonhallintalain täytäntöönpano ja Sote-Maku ICT-muutosohjelma.

2 Ohjelman tavoitteet, painopisteet, toteuttamisen periaatteet ja onnistumisen edellytykset

Digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteet vuoteen 2023 mennessä ovat seuraavat:

- ❖ Digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla vähintään lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusten mukaisesti.
- ❖ Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja.
- ❖ Digitukea on tarjolla koko maassa ja sitä kehitetään palvelemaan myös elinkeinotoimintaa harjoittavia.

Digipalvelut kansalaisille ja yrityksille – ohjelman painopisteet



Julkiset palvelut digitaalisina kansalaisille ja yrityksille vuonna 2023

Yhdenvertaisuus | Kansalaisten oikeusturva | Palvelukokonaisuudet elämän- ja liiketoimintatapauksissa

Ohjelmalla on neljä painopistettä, joiden kautta toteutetaan hallitusohjelmavoitetta saattaa julkiset palvelut digitaalisina kansalaisten ja yritysten saataville vuoteen 2023 mennessä:

- **Digipalvelulain toimeenpano** mahdollistaa saavutettavat ja laadukkaat palvelut.
- **Digipalvelujen kehittäminen** mahdollistaa tarvittavat muutokset ja tavoitellut hyödyt.
- **Digituen kehittäminen ja vakiinnuttaminen** nostaa kansalaisten ja yritysten osaamista palvelujen käyttäjinä.
- **Digitaalinen julkisen hallinnon palvelutapa yrityksille** helpottaa yritysten hallinnollista taakkaa.

Ohjelmassa muodostetaan yhteiset ohjelmatoiminnan periaatteet, jotka otetaan huomioon kaikessa ohjelman toiminnassa. Periaatteet määritellään yhdessä ohjelman eri toimijoiden kanssa.

Hyvää sisältöä periaatteiden laatimiseen saatiin 27.11.2019 järjestetyn ohjelmatilaisuuden paneelikeskustelusta. Panelistit nostivat esiin ainakin seuraavia asioita:

- Läpinäkyvyys, puolueettomuus, osallisuus, toimijuus, yhteisöllisyys
- Avoimuus, tiedon jakaminen, skaalautuvuus, konkreettisuus, terve järki, toteutettavuus
- Yhdenvertaisuus, saavutettavuus, tasa-arvo, itsemääräämisoikeus, ihmisoikeusperusteisuus
- Yhteiskunnallinen kokonaisturvallisuus, tietosuoja
- Kunnianhimoisesti uudella tavalla ajatteleva, kokeilevuus, uusiutumiskyky, systemisten uudistusten mahdollistaminen digin avulla.

Ohjelma tulee toteuttamaan osaltaan valmisteilla olevaa julkisen hallinnon strategiaa.

Keskeisiä tekijöitä ohjelman toteutuksen onnistumiseksi ovat:

- Tavoitteiden ja tekemisten rajaaminen keskittymällä olennaiseen ja toteuttamiskelpoiseen.
- Yhteisten ratkaisujen ja yhteiskehittämisen edistäminen.
- Ohjelman rooli ja toimintatapa, josta on konkreettista hyötyä eri toimijoille digipalvelujen kehittämisessä, tarjoamisessa ja käytössä.
- Ohjelman toimintaan mukaantulo on helppoa ja avointa.
- Sisällöstä ja etenemisestä viestiminen laajasti ja selkeästi. Viestinnässä nostetaan esiin digitalisoinnin tuloksia ja saavutettuja hyötyjä.

3 Ohjelman organisointi ja vuosikello



Ohjelman organisaatio koostuu valtiovarainministeriön JulkICT-osaston ohjelmatiimistä, ohjelman ohjausryhmästä ja muista tarvittavista ohjelman eri osa-alueiden ryhmistä. Valtiovarainministeriön viestintä tukee ohjelman viestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Ohjelmatiimi	
Marjukka Saarijärvi, ohjelmapäällikkö	
Sanna Juutinen, erityisasiantuntija	
Petteri Ohvo, hankepäällikkö	
Päivi Anttila, hankekoordinaattori	
Markus Rahkola, erityisasiantuntija	
Waltteri Heino, suunnittelija	
Emilia Laitala, erityisasiantuntija, lainsäädäntö	
Muut hankkeeseen osallistuvat	
VM:n viestintä tukee hankkeen viestinnässä.	
Ohjausryhmä, digitalisaation edistämisen ohjelma	
Maria Nikkilä, tietohallintoneuvos, VM, puheenjohtaja	
Anu Nousiainen, finanssineuvos, VM, varapuheenjohtaja	
Saku Airosmaa, johtaja, Verohallinto, jäsen	
Sirpa Alitalo, teollisuusneuvos, TEM, jäsen	
Arto Holopainen, innovaatiopäällikkö, Kuopion kaupunki, jäsen	
Jouni Hynynen, IT-asiantuntija, ARA, jäsen	
Päivi Kasurinen, kehitysjohtaja, Ruokavirasto, jäsen	
Tomi Kytölä, erityisasiantuntija, OKM, jäsen	
Katri-Leena Launis, johdon konsultti, Kela, jäsen	
Mikko Lehtisalo, erityisasiantuntija, ORK, jäsen	
Juha Lempiäinen, asiakaspalvelupäällikkö, Tulli, jäsen	
Joonas Mikkilä, digi- ja koulutusasioiden päällikkö, Suomen Yrittäjät, jäsen	
Jaana Nevalainen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto, jäsen	
Ismo Parviainen, johtava asiantuntija, SM, jäsen	
Pekka Rehn, ylijohtaja, asiakkaat, DVV, jäsen	
Minna Saario, johtaja, STM, jäsen	
Paula Sundqvist, hyvinvointikoordinaattori, Parainen, jäsen	

Maaria Toikka, johtava asiantuntija, Traficom, jäsen	
Mika Tuuliainen, johtava asiantuntija, EK, jäsen	
Muu asetettava ohjelman ryhmä	
N.N, puheenjohtaja, organisaatio	
N.N jäsen, organisaatio	
N.N jäsen, organisaatio	
N.N jäsen, organisaatio	

Ohjelman organisaatioon kuuluu edellä mainittujen lisäksi myös Digituen seurantaryhmä (valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto) sekä valtiovarainministeriön asettama Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta -seurantaryhmä.

4 Toimenpiteet vuonna 2020



4.1 Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuvan ja mittarien muodostaminen

Ohjelmassa muodostetaan keväällä 2020 ensimmäiset versiot julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen kansallisesta tilannekuvasta ja mittareista julkisen hallinnon digitalisaation etenemisen ja hyötyjen kertymisen seurantaan. Näin muodostuva ja päivittyvä tilannekuva kertoo paitsi lähtötilanteen digitalisaation edistämisen ohjelmaa käynnistettäessä myös tavoitetilan, johon pyritään vuoteen 2023 mennessä. Tavoitetila voi sisältää myös hallituskauden yli meneviä tavoitteita.

Mittarien antama tilannetieto päivittää tilannekuvaa matkan varrella. Tilannekuva tukee ohjelman toiminnansuunnittelua ja resurssien kohdentamista. Se mahdollistaa osaltaan ohjelman toteutuksen ja vaikuttavuuden arvioinnin sekä kehityksen etenemisen seurannan. Mittareilla seurataan digitalisaation edistämisen kehitystä ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Mittareiden valinnassa huomioidaan ainakin laadukkaiden digipalvelujen saatavuus, digitaalisten palvelukanavien asiointi ja digituen toimintamallin käyttölaajuus. Valinnassa huomioidaan digitalisaatio laajemmin, kysymys ei ole vain sähköisestä asioinnista.

Mittaamisen lähdeaineistona hyödynnetään sekä kansallisia että kansainvälisiä tietolähteitä. Tietolähteenä voivat olla erilaisten selvitysten, tutkimusten ja kyselyjen lisäksi myös digiohjelman rinnakkaishankkeet. Myös monet tässä toimintasuunnitelmassa kuvatut ohjelman omat toimenpiteet tuottavat tietoa tilannekuvan pohjaksi. Näitä ovat esimerkiksi kuntien digikartoitus ja YritysDigihankkeessa koottavat viranomaisten antamat palvelulupaukset asiakkailleen.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalla on vuoden 2019 aikana toteutettu osana käynnistettävää dTEM-toimenpideohjelmaa virastojen digikypsyyden arviointi. dTEM-ohjelmassa on myös määritelty hallinnonalan yhteinen visio ja tavoitteet digitalisaatiolle sekä kehittämistoimenpiteet ja tiekartta niiden saavuttamiseksi. Virastot laativat omat digikyvykkyyden kehittämissuunnitelmansa. Myös muut hallinnonalat ovat kiinnostuneita toteuttamaan vastaavaa arviointia omalla hallinnonalallaan. Näiden arviointien tuloksia on mahdollista seurata osana digiohjelman digitalisaation tilannekuva.

Tavoitteena on saada aikaan tilannekuva ja mittaristo, jotka tuottavat hyötyä ohjelman toteutusta laajemmin kaikille toimijoille antamalla yhteisen tavoitetilan kehittämiseksi sekä välineitä etenemisen seurantaan. Tilannekuva mahdollistaa omien tekemisten sovittamisen osaksi isompaa kokonaisuutta.

Työ käynnistyi helmikuun 2020 alussa järjestettävällä mittarityöpajalla. Työpajassa määriteltiin seuraavat teemat, joiden tilaa kuvaamaan valitaan muutamia mahdollisimman konkreettisia ja kehityskelpoisia mittareita lähdeaineistoinen:

- Digipalvelujen tarjonta ja ekosysteemit
- Digipalvelujen käyttö ja asiakastytyväisyys
- Digipalveluiden saavutettavuus
- Digipalveluiden luotettavuus
- Kansalaisten digitaidot
- Vaikuttavuus ja kustannukset

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Helmikuu–maaliskuu: mittarityöpaja, työpalaverit ja ensimmäisten versioiden muodostaminen tilannekuvasta ja mittareista.
- ✓ Huhtikuu–toukokuu: Ensimmäisten versioiden käsittely ohjelman verkostotilaisuudessa 15.4. ja ohjelman ohjausryhmässä. Viimeistely saadun palautteen pohjalta.
- ✓ Mittarityön jatkokehityksen ja tilannekuvan ylläpidon suunnittelu.

4.1.1 Kuntien digikartoitus

Kuntien digikartoituksessa luodaan ensimmäinen tilannekuva kuntien digipalveluista ja niiden tuotantotavoista. Kartoituksessa tarkastellaan kunnallisia digipalveluita asiakkaan näkökulmasta sekä selvitetään kuntien suunnitelmia digitalisaation edistämiseksi. Tiedonkeruu tehdään avoimista tietolähteistä ja löydöksiä täydennetään kuntiin lähetettävällä kyselyllä. Toteutuksessa hyödynnetään Kuntaliiton ja valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston asiantuntemusta sekä tehtyjä aiempia selvityksiä. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa kuntia tarjoamaan digitaalisen asiointikanavan.

Kuntien digikartoituksella muodostetaan käsitys siitä, minkälaisia digipalveluja kunnat tarjoavat kuntalaisille ja elinkeinotoimintaa harjoittaville sekä miten näiden digipalveluiden tuotanto on järjestetty.

Tarkasteluun otetut kunnat (43 kpl) valittiin ositetulla satunnaisotannalla:

- Kuntien perusjoukko (310 kpl) ositettu maakunnittain (manner-Suomi, 18 kpl)
- Yksi satunnainen kunta jokaisesta seuraavasta kokoluokasta (mikäli löytyy maakunnasta):
 - alle 10 000 asukasta
 - 10 000–100 000 asukasta
 - yli 100 000 asukasta
- Tarkasteluun on erikseen sisällytetty myös suurimmat kaupungit (yli 100 000 asukasta)

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Tammikuu: alustava tiedonkeruu (case-esimerkit Keski-Suomesta) valmis.
- ✓ Helmikuu-maaliskuu: tiedonkeruu valittujen kuntien tiedonlähteistä, tehdyn kartoituksen lähettäminen kunnille täydennettäväksi, kartoituksen viimeistely.
- ✓ Huhtikuu-toukokuu: käsittely ohjelman ohjausryhmässä, viestintä tuloksista, koko kartoituksen loppuraportti valmis ja toimenpiteitä jatkojohdyntämiselle kartoitettu

4.1.2 Digiohjelmien kansainvälinen vertailu

Ohjelmassa on vuoden 2020 alussa tuotettu vertailuaineisto vastaavista digiohjelmista muissa Pohjoismaissa ja Kanadassa. Tarkastelun aineistona käytetään kansallisten ohjelmien julkisia dokumentteja sekä ohjelmista vastaavien haastatteluita. Vertailussa tarkastellaan maakohtaisia digitalisatiostrategioita, resursseja ja mittareita sekä nostetaan esiin maakohtaisia eroja ja yhtäläisyyksiä.

Vertailulla muodostetaan ymmärrys Suomen kansallisesta digiohjelmasta kansainvälisessä viitekehyksessä. Lisäksi vertailu mahdollistaa oppimisen muiden esimerkeistä ja hyvistä käytännteistä.

Vertailun myötä digiohjelmalle muodostuu kansainvälinen viitekehys, jota voidaan hyödyntää ohjelman toimeenpanossa.

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Vertailuaineistoa hyödynnetään julkisen hallinnon digitalisaation tilannekuvan muodostamisessa.

4.2 Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta toimeenpanon eteneminen

Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevan lain toimeenpano tukee digiohjelman tavoitteiden toteutumista. Lain vaatimuksena on, että julkisten palveluiden on oltava saavutettavia ja viranomaisien on tarjottava mahdollisuus asiakkaalle lähettää ja vastaanottaa viestejä ja materiaaleja tietoturvallisella tavalla. Lain tavoitteena on myös mm. edistää laadukkaiden digitaalisten palvelujen kehittämistä Suomessa.

Lain toimeenpanon myötä vauhditetaan tavoitteen digitaaliset palvelut kansalaisille ja yrityksille vuoteen 2023 toteutumista ja digitaalisten julkisten palveluiden esteettömyyden parantamista.

Lain toimeenpanon seuranta varten on asetettu seurantaryhmä toimikaudelle 15.4.2019–31.12.2020. Seurantaryhmän tehtävänä on seurata lain toimeenpanoa ja tukea toimeenpanon edistymistä. Seurantaryhmä voi tarvittaessa tehdä selvityksiä ja antaa ohjeistuksia lain toimeenpanon tueksi.

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Kysely lain toimeenpanon tilanteesta ja informaatio-ohjauksen kehittäminen kyselyn tulosten perusteella.
- ✓ eOppiva-koulutus: Päämääränä laadukkaat digipalvelut – Syventävä kurssi digipalvelulain toimeenpanoon (yhteistyössä DVV:n kanssa) tai muu mahdollinen koulutus kyselyn tulosten perusteella.
- ✓ Selvitys lain toimeenpanon hyödyistä organisaatioille.
- ✓ Aktiivinen ja vaikuttava seurantaryhmä jatkaa työskentelyään.
- ✓ Osallistuminen yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuuden valvonnan yksikön ja Digi- ja väestötietoviraston kanssa Digitaalisten palvelujen yhdenvertaisuustilaisuuden järjestelyihin, joka huipentuu Kansainväliseen saavutettavuuspäivään.
- ✓ Osallistuminen lain toisen luvun informaatio-ohjausta tukevien sisältöjen valmisteluun ja päivittämiseen (vastuu DVV, Suomidigi).
- ✓ Laaja-alainen ja kattava viestintä

Toimenpiteet tehdään yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuuden valvonnan yksikön sekä Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

4.3 Siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan yritysten ja elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaispalveluissa

Tavoitteena on siirtyä digitaaliseen palvelutapaan asteittain vuoteen 2023 mennessä. Siirtymäaikana elinkeinotoimintaa harjoittavilla on mahdollisuus sekä digitaaliseen että perinteiseen asiointiin, mutta digitaalisia palveluja tarjotaan ja niihin ohjataan ensimmäisenä kanavana.

Toteutetaan ohjelmavoitetta ” Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja.”.

Laadukkailla digitaalisilla julkisilla palveluilla vähennetään yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien hallinnollista taakkaa. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaille helpompaa asiointia, irtautumista virastojen aukioloajoista, vähentynyttä asiointitarvetta, alentuneita asiointikustannuksia sekä asiointin nopeutumista. Elinkeinoelämän järjestöjen kyselyiden mukaan yrityksillä on halua hoitaa viranomaisiansa digitaalisesti, kunhan palvelut ovat tarjolla, ne ovat kootusti löydettävissä ja niitä on helppo käyttää sekä tukea niiden käyttöön on saatavilla.

Viranomaiset puolestaan haluavat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia voidakseen hoitaa palvelutehtävänsä kustannustehokkaasti ja laadukkaasti. Tavoiteltu toiminnallinen tehokkuus ja aleneva kustannuskehitys saavutetaan mitä laajemmin ja nopeammin asiointi siirtyy digitaaliseen palvelukanavaan. Tavoitteena on ohjata ja siirtää asiointi täysin digitaaliseen kanavaan, jolloin muista palvelukanavista voidaan luopua.

Elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavien asiointipalvelujen nykytilaa, kehittämistarpeita, esteitä ja suunniteltuja kehitystoimenpiteitä selvitetään palveluita tuottavilta tahoilta pyydettyjen palvelulupausten avulla. Siinä palvelua tuottava taho antaa lupauksen ja aikataulutuksen asiointipalvelujen toteuttamisesta digitaaliseen kanavaan ohjelmassa laadittavan digiasteikon tavoitetason täyttäen vuoteen 2023 mennessä. Asiointipalveluiden ja niiden tarjonnan kehittymistä tullaan seuraamaan vuosittain palvelulupauksen ja digiasteikon menetelmillä. Tulokset liitetään osaksi julkisen hallinnon digitalisaation tilannekuvaa (ks luku 4.1).

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Valtiovarainministeriön kirje palvelulupauksen antamisesta ja ohje viranomaisille.
- ✓ Alueelliset esittely- ja opastustilaisuudet palvelulupausten antamiseen.
- ✓ Palvelulupausten kokoaminen ja analysointi sekä tilannekuvan muodostaminen.
- ✓ Mahdollisten yhteishankkeiden valmistelu käynnistyy tilannekuvan ja analyysin perusteelta.
- ✓ Lainsäädännön kehittämistarpeiden tunnistaminen ja jatkotoimien valmistelu.
- ✓ Kehittämiskaavojen tarkentaminen Suomi.fi- viestit ja -valtuudet tukipalveluihin liittyen (ks. luku 4.5.2, DVV toteuttaa).
- ✓ Valmistella digituen laajentaminen elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille (osana 4.4. Digituen jatkokehitys).

4.4 Digituen jatkokehitys

Digituen toimeenpano keskittyy vuonna 2020 alueellisen toimeenpanon laajentamiseen ja digituen saatavuuden ja laadun kehittämiseen edelleen. Hallituskauden aikana tavoitteena on vakiinnuttaa digituen roolit Suomessa. Digituen toimeenpanosta on vuonna 2019 toteutettu ulkopuolinen arviointi ja sen tuloksia hyödynnetään toimeenpanon kehittämisessä entistä vaikuttavamiksi. Keskeisenä toimenpiteenä on valtakunnallisten muutosmittareiden kehittäminen digiohjelman tilannekuvan yhteydessä.

2020 digituessa käynnistyy myös elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun digituen kehittäminen. Työstä vastaa DVV.

Digituen toimeenpanolla varmistamme riittävien käytön tukipalveluiden turvaamisen kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi, tuemme digipalveluiden käyttöä ja ehkäisemme digisyrjäytymistä.

Toimeenpano tehdään yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston ja alueellisten koordinaattorien kanssa.

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Valtakunnalliset mittarit muodostetaan yhteistyössä DVV:n kanssa sekä osana digiohjelman mittariryötä.
- ✓ Selvitys digituen tarpeesta yhteistyössä DVV:n kanssa.
- ✓ Digituen alueellinen koordinaatio käynnissä 14 maakuntaliiton alueella.
 - Tavoitteena saada digituen alueellinen koordinaatio käynnistymään koko Suomessa vuonna 2021.
- ✓ Digituen kehittäminen elinkeinotoimintaa harjoittaville käynnistyy projektina DVV:ssä.
- ✓ Digituen toimeenpanon suunnitelma ja tavoitteet jatkolle
 - Tavoitetila digituen kehitykselle ja tarjonnalle lähivuosille.
 - Toimenpiteet mallin vakiinnuttamisesta huomioiden eri kohderyhmien (alueellinen koordinaatio, digituen tarvitsijat ja tarjoajat) näkökulmat.
- ✓ Toimintamallin ulkopuolinen arviointi.

4.5 Digitaalisten palvelujen kehittäminen

4.5.1 Kokeilu kansalaisille suunnatun viranomaispalvelun tarjoamisesta vain digitaalisena

Digi- ja väestötietovirasto ehdotti keväällä 2019 julkaistussa Digihumaus-raportissa yhdeksi kansalaiselle näkyvään palvelukokemukseen liittyväksi toimenpiteeksi kokeilua vain digitaalisesti tarjottavasta palvelusta: ”Käynnistetään kokeilu, jossa sopiva julkishallinnon palvelu tarjotaan muuna kuin sähköisenä palveluna ainoastaan luvanvaraisena ja analysoidaan kokeilun jälkeen kansalaisten kokemukset sekä kokeilun vaikuttavuus.”

Digi- ja väestötietovirastossa nähdään, että kokeiluun kannattaa valita palvelu, joka tuo sähköisenä lisäarvoa asiakkaalle eikä suoraan pakota vain sähköiseen asiointiin, tai määrääjäksi palvelu joka tarjotaan kokonaan vain digitaalisena. Palvelun kokemusten saamiseksi kokeiluun kannattaa kuitenkin valita palvelu, jolla on riittävästi potentiaalisia käyttäjiä, jotta kokeilua voidaan arvioida kunnolla.

Selvitetään tarpeet ja mahdollisuudet toteuttaa kokeilu yhteistyössä digitaalinen identiteetti –hankkeen kanssa.

Toimenpiteet vuonna 2020:

- ✓ Q1 Reunaehdot kokeiluun valittavalle palvelulle
- ✓ Q2 Palveluehdotusten pyytäminen
- ✓ Q3 Tavoitteet kokeilulle, kohteen ja toteutustavan valinta
- ✓ Q4 Suunnittelu ja kokeilun valmistelu.

4.5.2 Suomi.fi-tukipalvelujen jatkokehitys

Kun tavoitteena on siirtyä yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasiointinissa digitaaliseen palvelutapaan, on tärkeää varmistaa, että Suomi.fi-viestien ja Suomif.fi-valtuuksien toiminnallisuudet ovat kunnossa tavoitteen saavuttamiseksi. Digi- ja väestötietovirasto on esittänyt seuraavia toimia Suomi.fi-viestien ja –valtuuksien kehittämiseksi. Uusien ominaisuuksien kehitystyö sekä lanseeraamista tukevat toimenpiteet helpottamaan erityisesti liikkeenharjoittajien sähköistä asiointia.

Toimenpiteet vuonna 2020, vastuutaho DVV:

- ✓ Liittymisen helpottaminen uusien rajapintojen avulla viestejä yritysasiakkaille lähetettävillä viranomaisilla. Uudet rajapinnat kehitetään siten, että ne mahdollistavat Viestit-palvelun toiminnallisuuksien kattavan käytön, tukien erityisesti yritysasiakkaiden kannalta tärkeitä toiminnollisuuksia. Nämä toiminnallisuudet priorisoidaan yhdessä yrityksille viestejä lähettävien viranomaisten kanssa.
- ✓ Valtuuksien kehittäminen edelleen loppuvuonna 2020 tukemaan usean henkilön henkilövaltakirjoja, joiden tarve nousee erityisesti yritysten ja yhteisöjen puolesta asiointinissa. Kehitettävät toiminnallisuudet priorisoidaan yhdessä yrityksille asiointipalveluita tarjoavien viranomaisten kanssa.

4.5.3 Digipalvelujen palvelulaadun kehittäminen

Nämä toimenpiteet toteuttavat valtiovarainministeriössä edellisellä hallituskaudella valmistuneen digitaalisten asiointipalvelujen laatua selvittävän työn esityksiä. Tässä työssä selvitettiin, mitkä seikat muodostavat asiakkaan kannalta hyvän käyttökokemuksen ja mitkä seikat varmistavat, että viranomaispalvelun tuotantoprosessi johtaa laadukkaaseen palveluun. Palveluiden käyttöastetiedot antavat kuvan palvelun käytön siirtymisestä digikanavaan. Digi- ja väestötietovirasto on esittänyt seuraavia toimia palvelulaadun ja palvelujen käytön kehittämisen seuraamiseksi.

- ✓ Viranomaisten tuottamat tiedot palveluiden laadusta sekä eri asiointikanavien käyttöastetiedoista.
- ✓ Työkalu kansalaisilta kerättävää yhdenmukaista palautetta varten.
- ✓ Tietojen tuominen osaksi Suomi.fi -palvelua palveluiden tietojen yhteyteen.
- ✓ Mittaristo-näkymä koko julkisen hallinnon palveluiden em. laatutietoihin.
- ✓ Laatutietojen keräämistä ja palautetyökalujen lanseeraamista tukevat toimenpiteet.

5 Budjetti

Vuosi	2020	2021	2022	Yhteensä
Budjetti (eur)	2 146 000	3 500 000	4 500 000	10 146 000

Digitalisaation edistämishjelman rahoitus muodostuu digitalisaation edistämiseen varatusta rahoituksesta.

Ohjelman rahoituksen lisäksi vuodelle 2020 on myönnetty digituen alueelliseen kehittämiseen 1,4 miljoonaa euroa. Rahoitus jatkovuosille tarkennetaan vuoden 2020 aikana.

Ohjelman toteuttamiseen liittyvistä rahoituspäätöksistä ja hankinnoista päättää valtiovarainministeriö sen työjärjestyksen mukaisesti.

6 Keskeisimmät ohjelman rinnakkaishankkeet ja muut riippuvuudet

Hanke/Projekt/muu riippuvuus	Miten huomioidaan
Julkisen hallinnon strategia	Digiohjelma toteuttaa osaltaan strategian tavoitetilaa ja digitalisaatioon liittyviä toimenpiteitä.
Aurora AI	Digiohjelman toteutuksen myötä Aurorassa valittuihin elämäntapahtumiin tarjottavat julkiset digipalvelut ovat digipalvelulain vaatimusten mukaisia. Yhteistyö ulkoisessa viestinnässä, palvelukehittäjille suunnatuissa tilaisuuksissa ja digin tilannekuvan laatimisessa.
Digitaalinen identiteetti	Digitaalinen identiteetti -hanke tuottaa yhdenvertaisen ja turvallisen pääsyn ja tunnistautumisen palveluihin, jota ilman julkiset palvelut eivät voi olla kansalaisille ja yrityksille tarjolla digitaalisina vuonna 2023. Yhteistyö ulkoisessa viestinnässä ja palvelukehittäjille suunnatuissa tilaisuuksissa. Selvitetään tarpeet ja mahdollisuus yhteistyöhön kokeilussa, jossa jotakin kansalaisille suunnattua julkista palvelua tarjotaan vain digitaalisena.
dTEM-toimenpideohjelma	Tulosten seuranta osana digitalisaation tilannekuvan muodostamista.
Avoimen hallinnon toimintaohjelma 2019–2023	Digiohjelman ja avoimen hallinnon toimintaohjelman arvot ja toimintatavat ovat yhteneväiset. Tehdään yhteistyötä erikseen sovittavalla tavalla.
Digi arkeen -neuvottelukunta	Uuden Digi arkeen -neuvottelukunnan tehtävänä on järjestää teemakeskusteluja hallitusohjelman digitavoitteisiin ja -hankkeisiin liittyvistä teemoista. Digiohjelman sisältö ja eteneminen on mukana keskusteluissa. Ohjelmassa hyödynnetään ja nostetaan esiin keskustelujen tuloksia.
Suomi.fi-palveluiden jatkokehitys	Ohjelman tavoitteiden toteuttaminen edellyttää Suomi.fi-palveluiden jatkokehitystä. Kuvattu tarkemmin luvussa 4.5.2.
Hallinnonalojen ja kuntien digihankkeet	Tuetaan ja seurataan ohjelman toimenpiteillä hankkeita, jotka tukevat ohjelman tavoitteiden toteutumista:

	<ul style="list-style-type: none"> - julkiset palvelut diginä kansalaisille ja yrityksille - elinkeinotoimintaa harjoittavien digiasiointi - digituki kansalaisille ja yrityksille
Kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmä	Tuetaan ja seurataan erityisesti kannustinjärjestelmän kuntien yhteishankkeita. Järjestetään kannustinjärjestelmän ja digiohjelman yhteistilaisuuksia kuntakehittäjille.
Digitalisaation tutkimushankkeet	Hyödynnetään ja nostetaan esiin ohjelman tavoitteiden kannalta keskeisiä tutkimustuloksia.
Valtionhallinnon toimitilaverkon ja julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalveluverkon kehittäminen 2020-luvulla/tuottavuusanalyysit	Osallistutaan hankkeen projektiryhmään.
Tiedon avaamisen ja hyödyntämisen ohjelma	Tehdään yhteistyötä erikseen suunniteltavalla tavalla.
Digitaalisen turvallisuuden linjausten toimeenpano	Osallistuminen Julkisen hallinnon digitaalinen turvallisuus –toimeenpanosuunnitelman toteutukseen.
Yhteentoimivuusalusta	Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämältä Yhteentoimivuusalustalta löytyy työkalut yhteentoimivien tietosisältöjen määrittelyyn. Alusta koostuu sanastoista, koodistoista ja tietomalleista, joita tarvitaan tietovirroissa ja muussa tiedonhallinnassa.

7 Viestintä

Ohjelmalle tehdään oma erillinen viestintäsuunnitelma keväällä 2020. Viestinnällä tuetaan hallitusohjelman isojen uudistusten, kuten digitalisaation edistämisen ohjelman toteuttamista. Viestinnällä tehdään näkyväksi ohjelman tavoitteita ja toimintaa sekä rakennetaan ja ylläpidetään suhteita sidosryhmiin ja yleisöihin.

Viestinnän periaatteet

Viestintää ohjaavat useat eri ohjeet:

- Valtionhallinnon viestintäsuositus
- Valtioneuvoston strategisen viestinnän linjaukset
- Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
- Julkisuuslaki

Keskeisin perusoikeus valtionhallinnon viestinnän kannalta on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, jotta kansalaiset ja muut sidosryhmät voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan viranomaisen toiminnasta, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta, kansalaisten oikeuksien toteutumista sekä yhteisöjen ja yritysten toimintaa.

Digitalisaation edistämisen ohjelman viestinnässä sovelletaan valtionhallinnon viestinnän periaatteita. Periaatteet ovat avoimuus, luotettavuus, ratkaisuhakuisuus, tasapuolisuus, nopeus ja vuorovaikutteisuus.

Viestinnän kohderyhmät

Ulkoisen viestintä

Viestintä kohdennetaan erityisesti ohjelman keskeisille sidosryhmille, joita ovat muun muassa:

- valtioneuvosto ja eduskunta
- ohjelmassa mukana olevat valtion virastot, erityisesti valtiovarainministeriön hallinnonalan virastot
- kunnat ja muu julkishallinto
- yksityisen sektorin yhteistyökumppanit
- kansalaiset
- media

Sisäinen viestintä

Digitalisaation edistämisen ohjelmasta viestitään myös sisäisesti: valtiovarainministeriön henkilöstölle ja erityisesti ohjelman vastuutahona toimivan julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekniikan osaston henkilöstölle.

Ydinviestit

Viestinnän tavoitteena on taata se, että ohjelman strategiset ydinviestit menevät läpi. Ydinviestit johdetaan ohjelman tavoitteista.

Viestinnän keinot ja kanavat

Ohjelman viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti valtiovarainministeriön viestintäkanavia.

Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Vm.fi	Tiedotteet, uutiset, kolumnit, digitalisaation edistämisen ohjelman oma sivu vm.fissä, Hankeikkuna	Media, julkinen hallinto, kansalaiset
Sosiaalinen media, Twitter-tili @VMuutiset, ohjelmassa mukana olevien virkamiesten omat sosiaalisen median tilit	Ajankohtaisten uutisten, videoiden ja tapahtumien jakaminen sekä keskustelu aiheesta	Sidosryhmät, kiinnostuneet kansalaiset, yhteistyökumppanit ja -tahot
YouTube	Tilaisuuksien tallenteet	Sidosryhmät, kansalaiset
Suomidigi.fi	Blogit	Aiheesta kiinnostuneet kansalaiset, sidosryhmät
Sisäisen viestinnän kanavat, erityisesti Kampus	Blogeja, uutisia, ajantasaista tietoa ohjelman etenemisestä, tapahtumakutsuja	JulkICT, VM, valtioneuvoston henkilöstö
Tilaisuudet & tapahtumat	Ohjelman omat tilaisuudet, puhujavierailut eri tilaisuuksissa, koulutus-tilaisuudet	Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit

Esittely- ja viestintämateriaali	PowerPoint-kalvot, esitteet, julkaisut	Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit
ICT- uutiskirje	Ajankohtaiset uutiset ja tapahtumat ohjelmaan liittyen	Uutiskirjeen tilaajat

Operatiiviset viestintätoimenpiteet

Operatiiviset viestintätoimenpiteet kuvataan erillisessä vuosittain laadittavassa viestintäsuunnitelmassa. Ohjelma järjestää vuosittain kaksi verkostotilaisuutta ja on mukana ValtioExpossa ja Kuntamarkkinoilla.

8 Ohjelman toiminta 2021–2023

Täydentyy vuoden 2020 aikana ohjelmaorganisaatiossa.

9 Liitteet