



03.04.2017

Julkisen hallinnon ICT-osasto

Digitalisoinnin periaatteet

Digitalisoinnin periaatteet toimivat digitalisoinnin yhteisinä pelisääntöinä kaikilla julkisessa hallinnossa. Yhdeksän periaatetta tukevat julkisten palveluiden tuottavuusloikkaa, asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden ensisijaista digitaalisuutta.

Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti

Palveluiden kehittämisen keskiössä ovat asiakkaiden todelliset tarpeet, tavoitteet ja myös harmin aiheet. Julkisen hallinnon yhteisiä asiakkaita ovat ihmiset ja yritykset, joita palvelemme mahdollisimman yhtenäisesti. Organisaatioiden rajat näkyvät asiakkaalle vain, jos siitä on erityistä hyötyä. Tämä edellyttää hallinnon ja sektorien rajat ylittävää yhteistyötä, mikä on mahdollista vain vanhoja toimintatapoja uudistamalla.

Asiakaslähtöisessä palvelujen kehittämisessä on huomioitava, että ihmisten ja yritysten tarpeet liittyvät aina johonkin tiettyyn elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan. Elämäntapahtuma on esimerkiksi lapsen saaminen ja liiketoimintatapahtumana yrityksen kansainvälistyminen. Tämä ajattelu auttaa julkista hallintoa varmistamaan, että toiminnan lähtökohtana on sujuva elämä ja yritystoiminta.

Poistamme turhan asioinnin

Parasta palvelua on poistaa asiointitarve kokonaan, mutta ihmisille ja yrityksille on turvattava myös mahdollisuus asioida julkisen hallinnon kanssa. Tarpeellinen asiointi suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa, jotta asiointista tulisi mahdollisimman sujuvaa ja vaivatonta. Lisäksi selvitetään, voisivatko ihmiset ja yritykset hoitaa tarvittavan asioinnin osana muita asiointipalveluita. Näin vähennetään asiointipalveluiden ja asioinnin kokonaismäärää.

Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita

Julkisen hallinnon palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä riippumatta siitä, käytetäänkö palvelua kännykällä, tabletilla vai tapahtuuko asiointi paikan päällä. Palveluiden toimivuus on varmistettava kaikille, kuten sokeille ja kuuroille. Tietoturva ja asiakkaan tietosuojasta on huolehdittava palvelun koko elinkaaren ajan.

Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti

Palvelukehitys aloitetaan selvittämällä asiakkaalle palvelun kannalta tärkeimmät ominaisuudet. Palvelusta saadaan nopeasti palautetta, kun asiakas on koko ajan mukana prosessissa. Silloin säästyy aikaa ja rahaa, sekä opitaan

tekemällä ja kokeilemalla. Kehityksen suuntaa täytyy olla valmis muuttamaan asiakkaan kokeman hyödyn perusteella.

Asiakkaan ei tarvitse asioidessaan miettiä, miten hän saa hoidettua asiansa, koska prosessi on tehty hänelle helpoksi. Asiakkaita ei myöskään tarvitse erikseen kouluttaa käyttämään palveluita, koska palveluprosessi on tehty mahdollisimman sujuvaksi.

Palvelemme myös häiriötilanteissa

Ensisijainen palvelu ei ole aina saatavilla mahdollisten häiriötilanteiden vuoksi. Silloin asiakasta on osattava tiedottaa oikealla hetkellä siitä, miten uudessa tilanteessa toimitaan. Häiriö- ja poikkeustilanteisiin on varauduttava ja niistä on viestittävä selkeästi.

Pyydämme uutta tietoa vain kerran

Asiakkaalta ei kysytä sellaista tietoa, joka julkisella hallinnolla on jo tiedossa. Palveluiden tuottama tieto on yhteentoimivaa muiden palveluiden kanssa, jolloin palvelut voivat vaihtaa tietoja keskenään ilman tarvetta kysyä tietoa uudelleen ihmisiltä tai yrityksiltä. Mikäli asiakkaalta tarvitaan tietoja, joita meillä ei vielä ole, nämä tiedot selvitetään asiakkaan kannalta mahdollisimman sujuvasti ja vaivattomasti.

Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita

Olemassa olevia julkisia ja yksityisiä palveluita hyödynnetään. Tarvittavat uudet palvelut, kuten Suomi.fi-palvelut, kehitetään myös hyödynnettäväksi mahdollisimman laajasti. Yhteisen digitaalisen pääoman muotoutumista edistetään varmistamalla tiedon yhteentoimivuus standardien rajapintojen avulla, sekä hyödyntämällä avointa lähdekoodia kehitystyössä.

Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille

Tieto ja rajapinnat avataan lähtökohtaisesti julkisesti saataville, ellei tiedon saatavuutta ole syytä erikseen rajata. Tiedon hyödyntäminen mahdollistetaan uudenlaisten palveluiden kehittämisessä, huomioiden ihmisten ja yritysten tietosuoja asiaan kuuluvalla tavalla.

Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

Jokaisella palvelulla pitää olla koko sen elinkaaren ajan nimetty omistaja, joka vastaa palvelun toiminnasta sekä mahdollistaa vuoropuhelun eri tahojen välillä. Palvelun omistaja on vastuussa palvelun jatkekehityksestä ja siitä kehityssuunnasta, joka palvelulla kulloinkin on. Palveluita ei kehitetä erillään toisistaan, joten on tärkeää, että niiden omistajat voivat saada helposti toisiinsa yhteyden.

Lisätietoja:

Aleksi Kopponen, erityisasiantuntija

Valtiovarainministeriö, Julkisen hallinnon ICT-osasto, digitalisaatio-yksikkö

puh. 0295530145

email aleksi.kopponen@vm.fi

twitter [@kopponen](https://twitter.com/kopponen)