

Digiohjelman tulokset

Digitalisaation vaikuttavuuden systeemimalli

Mittariehdotukset ja dialoginen toimintamalli

4 Tilannekuva -julkistusta

Digitalisaation vaikuttavuuden tilannekuva ja mittarointi

Mittariehdotukset digikompassiin

Digikompassin systeemi-tarkastelu

Digilain-säädännön tilannekuva

Digipalvelulain toimeenpanoa selvittävä kysely

Digipalvelulain koulutussarjan tallenne ja materiaalit

Lainsäädännön kehittäminen

- Asiointialusta konsepti ja vaatimukset
- Digiasteikko asiointipalvelujen kypsyystason arviointiin
- Hyvien digipalveluesimerkkien työkalu
- Työnantajyritysten palvelutarvekartoitus
- Palvelulupauskyselyt ja niiden analyysiaineisto
- Kuntien lakisääteisten tehtävien digitoteutus selvitys
- Yhteenvedo kerätyistä hyvistä esimerkeistä ja opeista niiden keräämisestä sekä ehdotus esimerkkien keräämiseen ja hyödyntämiseen jatkossa

- Kartoitusraportti + tietoaaineisto

Kuntien digikartoitus

Digipalvelujen kehittämisen tuki

Suomi.fi viestit ja -valtuudet jatko-kehittäminen yritysasiointiin

- Suomi.fi-valtuudet
- Suomi.fi -viestit

- Toimintamalli
- Kooste osallistuneista tahoista ja määristä
- Esitys toiminnan jatkamisesta

Digitalisaation edistäjien verkosto -toiminta

Palvelulaadun yhteiset työkalut

Asiantuntija-tuki

- Asiantuntijatuen toimintamalli
- 2021 pilottiprojektit
- 2022 Haasteprojektit
- Aamukahvitoiminta ihmiskeskeisten digipalvelujen kehittämisestä
- Kuntien digitiekkarta Digikompassiin
- e-Oppiva -koulutus

- Suomi.fi-laatusyökalut
 - Asiointipalvelujen laatukriteeristöön perustuva Itsearviointityökalu
 - Asiakaspalautetyökalu
 - Käyttöasteen mittaustyökalu
- Koontinäkymät PTV:ssa

Yritysten ja yhteisöjen digituki-suositukset

14 valtion-avustushanketta maakuntien liitoille

Valtakunnallinen verkostotyö ja viestintä

Digituki

Digitukijoiden osaamisen kehittäminen

Digiosaamisen ensimmäinen tilannekuva

Digituen tiekartta 2023-2026

Digituen toimintamalli

Käsikirja hyvistä käytännöistä

Työryhmän loppuraportti jatkoesityksineen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Asiantuntijatuki

➤ Mitä?

Asiantuntijatuki tarjosi maksutonta osaamista digikehittäjien käyttöön

Vuosien 2021–2022 asiantuntijatukitoiminta toteutettiin asiantuntijapoolina, josta kohdennettiin maksutonta asiantuntijaosaamista kuntien ja virastojen käyttöön. Tärkeimmät tukitarpeet liittyivät toimintatapojen uudistamiseen ja tehostamiseen digitalisaation keinoin, palvelumuotoiluun ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen sekä olemassa olevan palvelutarjonnan tilanteen ja kehittämistarpeiden kartoitukseen.

- Maksutonta digitaalisten palveluiden asiantuntijaosaamista kuntien ja virastojen käyttöön.
- Tavoitteena oli parantaa digitaalisten palveluiden laatua, saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä yhteiskehittämällä.

➤ Mitä?

Asiantuntijatuki tarjosi maksutonta osaamista digikehittäjien käyttöön

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) tarjosi asiantuntijatukitoiminnan käyttöön asiantuntijoita ja virkamiespalvelumuotoilijoita. Ensimmäiset pilotti- ja kokeiluprojektit toteutettiin 2021 ja seuraavana vuonna käynnistettiin avoimen haun pohjalta viisi haasteprojektia. Niiden lisäksi toteutettiin yhteistyössä DVV:n ja Kuntaliiton kanssa kuntien DigiTiekartta.

- Asiantuntijapooliin kuului mm. palvelumuotoilijoita, muutosjohtamisen asiantuntijoita ja käytettävyyssosiaaia.
- Toteutuksia mm. pilotti- ja kokeiluprojekteissa kehitetty toimintamalli, haasteprojektit ja kuntien DigiTiekartta Digikompassiin.

➤ Miten?

Haasteprojektit ja DigiTiekartta-työ

Asiantuntijatuki toteutettiin haasteprojekteina. Niiden tarkoitus oli auttaa erityisesti pieniä kuntia, joilla oli heikosti omia resursseja vastata muutostarpeisiin. Haasteprojektien ohessa järjestettiin myös aamukahvitoimintaa, jossa jaettiin tietoa projekteista ja niiden kesken. Vähäisen projektimäärän (5) vuoksi resursseja kohdennettiin enemmän kuntien DigiTiekartta –työhön.

- Haasteprojekteja haluttiin kunnilta, joilla on erityistä tarvetta digiosaamiselle.
- DigiTiekartta konkretisoi Digikompassin julkisten palvelujen osa-alueen sisältöä ja tavoitteita kuntien näkökulmasta, ja vahvistaa siten kuntien digitalisaation johtamista.
- Tavoitteena oli tunnistaa ne yhteiset tehtävät ja toimenpiteet, joilla Digikompassin tavoitteet saavutettaisiin vuoteen 2030 mennessä ja kerätä kuntien tarpeita seuraavaa hallitusohjelmaa varten.

➤ Kenelle?

Asiantuntijatuki hyödytti kuntien palvelukehittäjiä

Asiantuntijatuki oli tarkoitettu ensisijaisesti kuntien ja virastojen digitaalisten palveluiden kehittäjille, joilla oli selkeää digiosaamisen tarvetta. Loppujen lopuksi vain kaksi projektia suuntautui kunta-alalle. DigiTiekartta sen sijaan keräsi kuntapuolella enemmän kiinnostusta ja siihen osallistui yli 40 kuntaa. DigiTiekarttaa on tarkoitus päivittää myös tulevaisuudessa.

- Asiantuntijatuki perustui joustavaan yhteiskehittämisen toimintamalliin.
- Toteutunut tukitoiminta vastasi kuntien ja muiden organisaatioiden resurssitarpeeseen ja tuki verkostoitumista muiden kanssa
- DigiTiekartta koettiin kiinnostavaksi ja sen kehitystyötä halutaan jatkaa myös tulevaisuudessa.

» Hyödyt?

Uusia työtapoja, opitun tiedon jakoa ja konkreettisia tuotoksia

Vaikka DigiTiekartta oli asiantuntijaprosessina vaativampi, saatiin siitä työkaluja tuleviin projekteihin, minkä lisäksi työtä voidaan jatkaa tulevaisuudessa. Myös toteutuneet haasteprojektit ja niiden tulokset koettiin hyödyllisiksi. Nämä liittyivät osaltaan myös elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksiin, jotka taas ovat osa Digikompassia. Eri projekteista saatujen oppien jakamiseksi toteutetaan avoin eOppivan verkkokurssi.

- DigiTiekartta mahdollistaa osaltaan jatkoprojekteja ja antaa paljon työkaluja niihin.
- Haasteprojektien puitteissa toteutettiin oppaita, yhteistyötä ja tunnistettiin mm. palvelujen käyttöasteen parantamiseen, tietojohdamisen edistämiseen tai Suomi.fi-valtuuksien hallintaan liittyviä ratkaisuja.
- Toimintamallin tuloksista ja opeista laaditaan eOppiva-verkkokurssi 2023 alussa.

➤ Tulokset?

Yhteistyö, yhteisymmärrys ja verkostomuotoisen kehittämisen tärkeys

Projekteissa nousi esiin palvelumuotoilun, yhteistyön ja viestinnän merkitys sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen tärkeys. DigiTiekartta-projektin tärkeimmät tulokset liittyivät kuntien haluun ja tarpeisiin olla mukana Digikompassin toteuttamiseen liittyvässä yhteistyössä ja yhteiskehittämisessä.

Haasteprojektien tuloksena syntyi mm. opas digipalveluiden ohjeiden suunnitteluun, asiakastiedolla johtamisen tiekartta, ratkaisuja tiedon löydettävyyden haasteisiin ja digipalvelujen käyttöasteen nostamiseen sekä Suomi.fi-valtuuksien hallintamallin kehittämiseen.

- Yhteiskehittämisen ja yhdessä tekemisen merkitys ja malli.
- Dialogin ja yhteisymmärryksen merkitys.
- Uudet ihmiskeskeiset toimintatavat ja asiakasymmärrys.
- Yhdessä luodut ratkaisut esitettyihin digihaasteisiin.

Digikompassin systemimalli

13.3.2023

Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



Digikompassin systeemimalli

- Systeemimalli on laadittu Digiohjelmassa Digikompassin neljälle osa-alueelle hyödyntäen ohjelmassa aikaisemmin tehtyä työtä.
- Tavoitteena oli mallintaa Digikompassi niin, että se kertoo sidosryhmille keskeisimmät hyödyt/ yhteiset tavoitteet, visualisoi vaikuttavia asioita ja asioiden syy-seuraussuhteita yksinkertaisella tavalla. Lisäksi haluttiin myös eri tahojen ymmärryksen ja sitoutumisen lisääntymistä digikompassin tavoitteiden edistämiseksi.


Digikompassin systeemitarkastelu: metodologia

- Työssä on sovellettu kvalitatiivisen systeemidynaamisen mallinnuksen menetelmää. Systeemimallinnuksen tavoitteena on havainnollistaa digikompassin neljän eri osa-alueen välisiä riippuvuussuhteita ja näin muodostaa kokonaiskuva siitä, miten digikompassin eri tavoitteet ovat kytköksissä toisiinsa.
- Mallin ensimmäinen versio toteutettiin perustuen digikompassin selonteossa määritettyihin tavoitteisiin sekä dokumentin sanallisiin kuvauksiin. Näiden perusteella tehtiin alustava hahmotelma jokaista tavoitetta kuvaavista muuttujista sekä niihin liittyvistä tekijöistä (edeltävät ja seuraavat tekijät). Lisäksi hyödynnettiin aiemmin tehtyä systeemimallia julkisen hallinnon strategiasta.
- Seuraavassa vaiheessa sidosryhmiä osallistettiin tulkintatiimin kokouksissa. Tulkintatiimin kokouksissa oli tarkoitus validoida ja tarkentaa mallinnuksen tietoja ja tehtyjä valintoja.
 - Tulkintatiimi 7.11.2022: Digikompassin tavoitteita koskevien muuttujien tunnistaminen; edeltävät tekijät muuttujakohtaisesti (mahdollistavat ja estävät tekijät); seuraavat tekijät muuttujakohtaisesti
 - Tulkintatiimi 9.12.2022: Avaintulosten linkittäminen systeemimalliin (tavoitteita 11-13 vastaavat avaintulokset)
 - Tulkintatiimi 19.1.2023: Systeemimallin hyödyntäminen poikkihallinnollisen johtamisen ja työskentelyn tukena (tarkastelu digivihreän siirtymän teeman kautta)
 - Tulkintatiimi 16.2.2023: Systeemimallin esittely, läpikäynti ja kommentointi. Työpajan aiheena ihmisen rooli digikompassissa.

Digikompassin systeemitarkastelu: metodologia

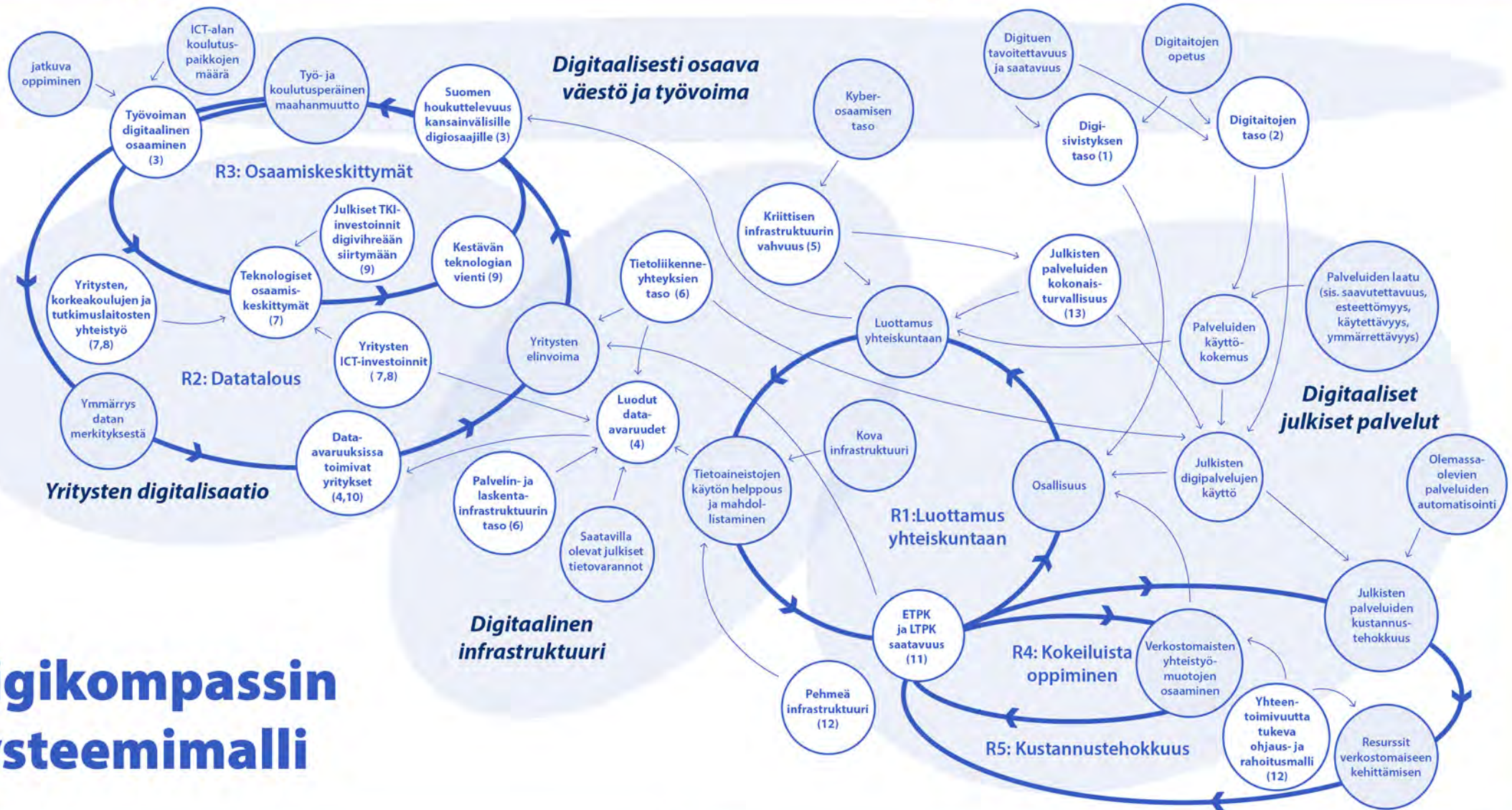
- Kirjallisen aineiston ja tulkintatiimin kokouksien ohella työssä toteutettiin asiantuntijahaastatteluja. Haastattelut toteutettiin tammikuussa 2023.
- Haastateltavat ja haastatteluissa tarkastellut teemat:
 - EK: Yritysten digitalisaatio, osaava työvoima, poikkihallinnollinen yhteistyö
 - OKM: Digitaalisesti osaava väestö ja työvoima
 - DVV: Digituki, digitaalisesti osaava väestö, poikkihallinnollinen yhteistyö
 - VM: Poikkihallinnollinen yhteistyö, digikompassin arvot, julkiset palvelut
 - LVM: Digitaalinen infrastruktuuri, datatalous

Digikompassin systeemitarkastelu: sisällön kuvaus

- Digikompassin systeemimalli sisältää seuraavia elementtejä ja tasoja:
 - Digikompassin osa-alue (rajattu alue)
 - Systeemin muuttuja (teksti)
 - Riippuvuussuhde (nuoli)
 - Takaisinkytkentäsilmukka 
 - Digikompassin tavoite (numero)

Palvelin- ja
laskentainfrastruktuurin
taso (6)

Digikompassin systeemimalli



Digikompassin systeemimallin kuvaus

Digikompassin systeemimallin kuva osoittaa visuaalisella tavalla Suomen digitaalisen kompassin eri osa-alueita, tavoitteita ja niiden välisiä muuttujia (tekijöitä). Kuvatut digikompassin osa-alueet ovat: digitaalisesti osaava väestö ja työvoima, digitaalinen infrastruktuuri, yritysten digitalisaatio, digitaaliset julkiset palvelut, sekä poikkihallinnollinen yhteistyö.

Poikkihallinnollinen yhteistyö

Digikompassin mukaan poikkihallinnollinen johtaminen on yksi tärkeimmistä onnistumisen edellytyksistä Suomen digitalisaatiokehitykselle. Poikkihallinnollisen yhteistyön osa-alueella ”digitalisaation poikkihallinnollinen johtaminen ja kehittäminen” (digikompassin tavoite 14) mahdollistaa ja linkittää neljän osa-alueen edistämistä. Se mahdollistaa myös digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella ”ETPK, elämäntapahtumiin pohjautuvien palvelukokonaisuuksien saatavuuden ja LTPK, liiketoimintatilanteisiin pohjautuvien palvelukokonaisuuksien saatavuuden” (tavoite 11).

Poikkihallinnollisen yhteistyön mahdollistavia tekijöitä ovat mm. ”yhteistyö sopimus- ja toimintamallien kehittämiseksi” sekä ”sääntelyn mahdollistavuus ja selkeys tietoaisteiden hyödyntämiselle”. Nämä tekijät mahdollistavat systeemimallissa muun muassa ”pehmeän infrastruktuurin”, joka puolestaan vaikuttaa digitaalisen infrastruktuurin osa-alueella ”tietoaisteiden käytön helppouteen ja mahdollistamiseen”.

Digitaalinen infrastruktuuri

Digikompassin mukaan digitaalinen infrastruktuuri toimii datatalouden ja digitaalisten palveluiden pohjana. Tällä osa-alueella systeemimallissa näkyy ”kova infrastruktuuri”, joka vaikuttaa ”tietoaisteiden käytön helppouteen ja mahdollistamiseen”. Digitaalisen infrastruktuurin osa-alueella sijaitsee muuttujia ”luodut data-avaruuksien taso” (tavoite 4). ”Luodut data-avaruuksien taso ja tietoliikenneyhteyksien taso” (tavoite 6) vaikuttavat yritysten digitalisaation osa-alueella ”data-avaruuksissa toimiviin yrityksiin” ja ”yritysten elinvoimaan”. Luotuja data-avaruuksia puolestaan mahdollistavat digitaalisen infrastruktuurin puolella ”palvelin- ja laskentainfrastruktuurin taso” (tavoite 6) sekä ”saatavilla olevat julkiset tietovarannot”.

Digitaalisen infrastruktuurin osa-alueella systeemimallin kuvassa esitetään yksi muutosta vahvistava (reinforcing) takaisinkytkentäsilmukka (R1: Luottamus yhteiskuntaan). Siinä on huomioitu tekijä ”kriittisen infrastruktuurin vahvuus” (tavoite 5), joka lisää ”luottamusta yhteiskuntaan” ja vaikuttaa digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella ”julkisten palveluiden kokonaisturvallisuuteen” (tavoite 13). ”Kriittisen infrastruktuurin tason” voidaan vaikuttaa digitaalisesti osaavan väestön ja työvoiman osa-alueelta vahvistamalla mm. ”kyberosaamisen tasoa”.

Digitaalisesti osaava väestö ja työvoima

Digikompassin perusteella digitalisaatiokehitystä mahdollistaa myös digitaalisesti osaava väestö ja työvoima. Tällä osa-alueella voidaan vaikuttaa palveluiden käyttökokemukseen ja osallisuuden kokemukseen (digitaalisten julkisten palveluiden osa-alue). ”Digitaitojen opetus” vaikuttaa sekä ”digisivistyksen tasoon” (tavoite 1) että ”digitaitojen tasoon” (tavoite 2), joka taas vaikuttaa ”palveluiden käyttökokemukseen”. Osallisuuden kokemusta lisää digisivistyksen taso, johon voidaan vaikuttaa myös ”digituuden tavoitettavuuden ja saatavuuden” kautta.

Kun luottamus yhteiskuntaan digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella kasvaa, se lisää digitaalisesti osaavan väestön ja työvoiman osa-alueella ”Suomen houkuttelevuutta kansainvälisille digiosaajille” (tavoite 3). Tämä sisältyy kahteen muuhun systeemimallin takaisinkytkentäsilmukkaan (R2: datatalous ja R3: osaamiskeskittymät). Edellä mainittu Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille lisää ”työ- ja koulutusperäistä maahanmuuttoa”, joka kasvaessaan parantaa ”työvoiman digitaalista osaamista” (tavoite 3). Työvoiman digitaaliseen osaamiseen vaikuttavat myös mm. ”ICT-alan koulutuspaikkojen määrä” sekä ”Jatkuva oppiminen”.

Digikompassin systeemimallin kuvaus

Digitaaliset julkiset palvelut

Digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella systeemimallikuvassa esitetään kolme takaisinkytkentäsilmukkaa. Edellä kuvatut ETPK ja LTPK:n saatavuustekijät ovat olennainen osa kaikkia näitä kolmea silmukkaa. Takaisinkytkentäsilmukka R1 (Luottamus yhteiskuntaan): Toteutetut elämäntapahtumiin perustuvat julkiset palvelut lisäävät kansalaisten luottamusta yhteiskuntaan osallisuuden kautta. Hyvä luottamus yhteiskuntaan mahdollistaa osaltaan "tietoaineistojen käytön" (so. kansalaiset luottavat, että heitä koskevia tietojaan käytetään tarkoituksenmukaisella ja eettisellä tavalla), ja tämä mahdollistaa uusien julkisten palvelujen kehittämisen. Luottamuksen rakentumiseksi on olennaista, että ihmiset tietävät miten heidän tietojaan hyödynnetään ja, että he voivat tarvittaessa vaikuttaa omien tietojensa hyödyntämiseen.

Tämän lisäksi uudentyypisten elämäntapahtumalähtöisten ja liiketoimintatilanteisiin liittyvien julkisten palveluiden kehittäminen edellyttää uudenlaisia verkostomaisen yhteistyön taitoja, jotka kehittyvät uusien toteutettujen palvelujen myötä ("verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen", silmukka R4: kokeiluista oppiminen).

Digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella oleva kolmas takaisinkytkentäsilmukka (R5: kustannustehokkuus puolestaan tarkoittaa, että elämäntapahtumalähtöisten ja liiketoimintatilanteisiin liittyvien julkisten palveluiden kehittäminen edellyttää riittäviä "resursseja verkostomaiseen yhteistyöhön". Kun näitä palveluita toteutetaan, niiden on ajateltu parantavan "julkisen sektorin kustannustehokkuutta", joka mahdollistaa resurssit uusien palveluiden kehittämiseen. Sekä kokeiluista oppimisen että kustannustehokkuuden silmukkaan vaikuttaa tekijä "yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli" (tavoite 12).

Digitaalisten julkisten palveluiden osa-alueella lisäksi vielä "palveluiden laatu (sisältäen saavutettavuuden, esteettömyyden, käytettävyyden, ymmärrettävyyden)" vaikuttaa "palveluiden käyttökokemukseen", joka puolestaan lisää edellä mainittua "luottamusta yhteiskuntaan" (R1) ja lisää "julkisten digipalveluiden käyttöä". Julkisten digipalveluiden käyttö vahvistaa aiemmin kuvattua "julkisten palveluiden kustannustehokkuutta" (R5). Kustannustehokkuuteen vaikuttavat lisäksi mm. "olemassa olevien digipalveluiden automatisointi".

Yritysten digitalisaatio

Digikompassin mukaan osaaminen on tämän osa-alueen pullonkaulana. Systeemimallissa "työvoiman digitaalisen osaamisen kasvu" vahvistaa yritysten digitalisaation osa-alueella "teknologisia osaamiskeskittymiä" (tavoite 7). Lisäksi osaaminen parantaa "ymmärrystä datan merkityksestä". Teknologisiin osaamiskeskittymiin vaikuttaa lisäävästi myös "Julkiset TKI-investoinnit digivihreään siirtymään" (tavoite 9) sekä "Yritysten, korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten yhteistyö" (tavoitteet 7 ja 8).

Osaamiskeskittymien takaisinkytkentäsilmukassa (R3) "teknologisten osaamiskeskittymien määrä" lisää "kestävän teknologian vientiä", mikä taas lisää edelleen "Suomen houkuttelevuutta kansainvälisille digiosaajille" (digitaalisesti osaavan väestön ja työvoiman osa-alue). Teknologiset osaamiskeskukset valituilla alueilla muodostavat pohjan korkean teknologian viennille, joka sisältää myös kestävän teknologian ratkaisuja (digivihreä siirtymä).

Datatalouden silmukassa (R2) "ymmärrys datan merkityksestä" lisää myös "data-avaruuksissa toimivien yritysten määrää" (tavoitteet 4 ja 10), joka lisää aiemmin mainittua "yritysten elinvoimaa". Yritysten ymmärrys datan merkityksestä osana liiketoimintaa on edellytyksenä sille, että yritykset liittyvät osaksi data-avaruuksia ja hyödyntävät niitä liiketoiminnassaan. "Yritysten elinvoima" lisää myös "Suomen houkuttelevuutta kansainvälisille digiosaajille" (digitaalisesti osaavan väestön ja työvoiman osa-alue). Datan hyödyntämisen kasvun myötä osaava työvoima lisääntyy ja se edesauttaa myös yritysten osaamista datatalouteen liittyen. Yritysten digitalisaation osa-alueella myös "yritysten omat ICT-investoinnit" vaikuttavat teknologisiin osaamiskeskittymiin ja lisäävät "luotujen data-avaruuksien määrää" digitaalisen infrastruktuurin osa-alueella.

Systemimallin osa-alueet: Digitaalisesti osaava väestö ja työvoima

- Digikompassin osaaminen-osa-alue sisältää kansalaisten digitaalisen sivistyksen, kansalaisten digitaaliset perustaidot ja työvoiman digitaalisen osaamisen.
 - Digitaalinen sivistys tarkoittaa "monipuolista tieto-, arvostelu-, toiminta- ja empatiakykyä" digitalisoituvassa yhteiskunnassa (Digikompassi, s. 27). Systemimallissa digitaalinen sivistys liittyy ihmisten osallisuuden kokemukseen yhteiskunnassa (mm. osallisuus demokraattiseen päätöksentekoon).
 - Digitaaliset perustaidot viittaavat mm. kykyyn käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita. Hyvät digitaaliset perustaidot vaikuttavat positiiviseen palveluiden käyttökokemukseen ja lisäävät digipalveluiden käyttöä.
 - Työvoiman digitaalinen osaaminen (perusosaaminen ja ICT-alan huippuosaaminen): Systemimallissa osaava työvoima vaikuttaa datatalouden kehittymiseen (takaisinkytkentä R2) sekä ICT-alan teknologisten osaamiskeskittymien kasvuun (takaisinkytkentä R3). Tämän lisäksi työvoiman digitaaliset taidot vaikuttavat myös yleisesti yritysten elinvoimaan sekä julkisen sektorin kustannustehokkuuteen.
 - Digituen tavoittavuus ja saatavuus tukee osaltaan digitaitojen ja –sivistyksen kehittymistä. Digituen saatavuus edellyttää asianmukaista julkisten digipalvelujen asiointin tukea. Digipalvelujen heikko käyttökokemus puolestaan voi aiheuttaa alhaisen kokemuksen digitaidoista ja sitä kautta lisätä digituen tarvetta.

Digikompassin systeemitarkastelu: Digitaalisesti osaava väestö ja työvoima

<u>Digitaalisesti osaava väestö ja työvoima</u>	Lähde	Seuraavat tekijä (riippuvuussuhteet)
<i>Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille</i>	Digikompassi, tavoite 3	Työ- ja koulutusperäinen maahanmuutto
<i>Työ- ja koulutusperäinen maahanmuutto</i>	Digikompassi, tavoite 3	Työvoiman digitaalinen osaaminen
<i>Työvoiman digitaalinen osaaminen</i>	Digikompassi, tavoite 3	Teknologiset osaamiskeskittymät Ymmärrys datan merkityksestä
<i>ICT-alan koulutuspaikkojen määrä</i>	Oletus/ tulkintatiimi	Työvoiman digitaalinen osaaminen
<i>Kyberosaamisen taso</i>	Asiantuntijahaastattelu EK	Kriittisen infrastruktuurin vahvuus
<i>Digisivistyksen taso</i>	Digikompassi, tavoite 1	Osallisuus
<i>Digitaitojen taso</i>	Digikompassi, tavoite 2	Julkisten digipalveluiden käyttö Palveluiden käyttökokemus
<i>Digituen tavoitavuus ja saatavuus</i>	Aiemmin laadittu systeemimalli, asiantuntijahaastattelu DVV	Digisivistyksen taso Digitaitojen taso
<i>Digitaitojen opetus</i>	Asiantuntijahaastattelu OKM, (Digikompassi, tavoite 2)	Digisivistyksen taso Digitaitojen taso

Systemimallin osa-alueet: Digitaalinen infrastruktuuri

- Digitaaliseen infrastruktuuriin kuuluvia tekijöitä ovat:
 - *Data-avaruudet*, jotka viittaavat toimialakohtaisiin ratkaisuihin datan jakamiseksi. Data-avaruudet parantavat yritysten mahdollisuuksia kehittää dataan perustuvaa liiketoimintaa.
 - *Kriittisen infrastruktuurin vahvuus* viittaa kyberturvaan liittyviin tekijöihin. Hyvä kriittinen infrastruktuuri vahvistaa luottamusta yhteiskuntaan ja toimii edellytyksenä julkisten palveluiden kokonaisturvallisuudelle.
 - *Palvelin- ja laskentainfrastruktuurin sekä tietoliikenneyhteyksien taso*. Nämä infrastruktuurin elementit mahdollistavat sekä yritysten digitaalisen liiketoiminnan että julkisten digipalveluiden toteutuksen ja käytön.
- Digitaalinen infrastruktuuri voidaan jakaa kovaan ja pehmeään infrastruktuuriin. Systemimallissa kova infrastruktuuri on sisällytetty osaksi ”digitaalinen infrastruktuuri”-osa-alueetta, ja pehmeä infrastruktuuri puolestaan sisällytetty osaksi digitaalisia julkisia palveluita. Sekä kova- että pehmeä infrastruktuuri ovat edellytyksinä tietoaineistojen hyödyntämiselle.

Digikompassin systeemitarkastelu: Digitaalinen infrastruktuuri

Digitaalinen infrastruktuuri	Lähde	Seuraavat tekijät (riippuvuussuhteet)
<i>Luodut data-avaruuDET</i>	Digikompassi, tavoitteen 4 avaintulos, asiantuntijahaastattelu LVM	Data-avaruuksissa toimivat yritykset
<i>Kriittisen infrastruktuurin taso</i>	Digikompassi, tavoite 5	Luottamus yhteiskuntaan Julkisten palveluiden kokonaisturvallisuus
<i>Palvelin- ja laskentainfrastruktuurin taso</i>	Digikompassi, tavoite 6	Luodut data-avaruuDET
<i>Tietoliikenneyhteyksien taso</i>	Digikompassi, tavoite 6	Luodut data-avaruuDET
<i>Kova infrastruktuuri</i>	Digikompassi s. 41, asiantuntijahaastattelu LVM	Tietoaineistojen käytön helppous ja mahdollistaminen
<i>Tietoaineistojen käytön helppous ja mahdollistaminen</i>	Digikompassi s. 41, asiantuntijahaastattelu LVM	Luodut data-avaruuDET
<i>Saatavilla olevat julkiset tietovarannot</i>	Digikompassi, tavoitteen 4 avaintulos	Luodut data-avaruuDET

Systemimallin osa-alueet: Yritysten digitalisaatio

- Yritysten digitalisaatio pitää sisällään datataloutteen ja teknologisiin osaamiskeskittyymiin liittyviä tekijöitä:
 - *Datatalous*: Datatalous pitää sisällään datan ymmärtämisen osana liiketoimintaa sekä dataan perustuvan arvonluonnin. Datan hyödyntäminen voi liittyä yritysten kytkeytymiseen data-avaruuksiin, mutta data-avaruuksien lisäksi myös perustason datan hyödyntämisen kasvattaminen edesauttaa yritysten elinvoimaa. (takaisinkytkentä R2, ks. osa-alue osaava väestö ja työvoima)
 - *ICT-alan osaamiskeskittymät*: Teknologisissa osaamiskeskitymissä kehitetään valittuja teknologioita (tekoäly, kvanttitekniikka, tietoturva, ohjelmistotekniikat, autonomiset järjestelmät, tietoliikenne, 6G ja mikroelektroniikka). (takaisinkytkentä R3)
- Digitalisaation hyödyntäminen yrityksissä riippuu mm. työvoiman osaamisesta sekä yritysten mahdollisuuksista kehittää osaamistaan. Työvoiman osaaminen pitää sisällään sekä ICT-alan työvoiman osaamisen että digiosaamisen soveltamisen muilla toimialoilla.

Digikompassin systeemitarkastelu: Yritysten digitalisaatio

Yritysten digitalisaatio	Lähde	Seuraavat tekijät (riippuvuussuhteet)
<i>Data-avaruuksissa toimivat yritykset</i>	Digikompassi, tavoitteet 4 ja 10	Yritysten elinvoima
<i>Yritysten ICT-investoinnit</i>	Digikompassi, tavoitteiden 7 ja 8 avaintulos, asiantuntijahaastattelu EK	Luodut data-avaruudet Teknologiset osaamiskeskittymät
<i>Yritysten, korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten yhteistyö</i>	Digikompassi, tavoitteiden 7 ja 8 avaintulos, asiantuntijahaastattelu OKM	Teknologiset osaamiskeskittymät
<i>Teknologiset osaamiskeskittymät</i>	Digikompassi, tavoite 7	Kestävän teknologian vienti
<i>Kestävän teknologian vienti</i>	Digikompassi, tavoitteen 9 avaintulos, asiantuntijahaastattelu EK	Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille
<i>Ymmärrys datan merkityksestä</i>	Digikompassi s. 35, 47, asiantuntijahaastattelu EK, (mittaristotyöpaja)	Data-avaruuksissa toimivat yritykset
<i>Yritysten elinvoima</i>	Digikompassi s. 28 ja s. 50	Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille
<i>Julkiset TKI-investoinnit digivihreään siirtymään</i>	Digikompassi, tavoitteen 9 avaintulos, s. 7	Teknologiset osaamiskeskittymät

Systemimallin osa-alueet: Digitaaliset julkiset palvelut

- Systemimallissa digitaalisten julkisten palveluiden kokonaisuus pitää sisällään seuraavat tekijät:
 - Uudentyyppisten ihmislähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittäminen (elämäntapahtumiin ja liiketoimintatilanteisiin pohjautuvat palvelukokonaisuudet ja niiden saatavuus, ETPK/LTPK). Mallissa on kuvattu myös tekijöitä, jotka vaikuttavat näiden palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. Näitä ovat verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen, resurssit verkostomaiseen kehittämiseen sekä yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli. (takaisinkytkennät R1, R4, R5)
 - Pehmeään infrastruktuuri, jolla tarkoitetaan "digitaalisiin palveluihin ja järjestelmiin liittyvää infrastruktuuria, kuten instituutioita, palveluja, standardoituja määrittelyjä ja sopimuksia" (Digikompassi, s. 52). Toimiva pehmeä infrastruktuuri (ml. sääntely) mahdollistaa tietoaineistojen hyödyntämisen.
 - Julkisten palveluiden kokonaisturvallisuus. Hyvä julkisten palveluiden kokonaisturvallisuus lisää luottamusta yhteiskuntaan sekä julkisten digipalveluiden käyttöä.
- Lisäksi mallissa kuvataan tekijöitä, jotka vaikuttavat julkisten digipalveluiden käyttöön ja käyttökokemukseen. Näihin sisältyvät palveluiden laatuun liittyvät tekijät, mm. saavutettavuus, esteettömyys, käytettävyys ja ymmärrettävyys.

Digikompassin systeemitarkastelu: Digitaaliset julkiset palvelut

Digitaaliset julkiset palvelut	Lähde	Seuraavat tekijät (riippuvuussuhteet)
<i>Elämäntapahtumiin pohjautuvien palvelukokonaisuuksien saatavuus</i>	Digikompassi, tavoitteen 11 avaintulos, projektitiimi, tulkintatiimi	Osallisuus Verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen Julkisten palveluiden kustannustehokkuus
<i>Liiketoimintatilanteisiin pohjautuvien palvelukokonaisuuksien saatavuus</i>	Digikompassi, tavoitteen 11 avaintulos, asiantuntijahaastattelu EK	Yritysten elinvoima Verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen Julkisten palveluiden kustannustehokkuus
<i>Pehmeä infrastruktuuri</i>	Digikompassi, tavoitteen 12 avaintulos	Tietoaineistojen käytön helppous ja mahdollistaminen
<i>Yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli</i>	Digikompassi, tavoitteen 12 avaintulos, asiantuntijahaastattelu VM ja EK	Resurssit verkostomaiseen kehittämiseen Verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen
<i>Resurssit verkostomaiseen kehittämiseen</i>	Digikompassi, tavoitteen 12 avaintulos, s. 22, s. 25 ja s. 29, asiantuntijahaastattelu DVV ja VM	Elämäntapahtumiin pohjautuvat digipalvelut Liiketoimintatilanteisiin pohjautuvat digipalvelut
<i>Verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen</i>	Digikompassi s. 21, asiantuntijahaastattelu EK	Elämäntapahtumiin pohjautuvat digipalvelut Liiketoimintatilanteisiin pohjautuvat digipalvelut Osallisuus
<i>Julkisten palveluiden kustannustehokkuus</i>	Digikompassi s. 51, aiemmin laadittu systeemimalli, asiantuntijahaastattelu VM	Resurssit verkostomaiseen kehittämiseen
<i>Julkisten digipalvelujen käyttö</i>	Aiemmin laadittu systeemimalli, asiantuntijahaastattelu VM ja DVV	Julkisten palveluiden kustannustehokkuus Osallisuus
<i>Palveluiden käyttökokemus</i>	Aiemmin laadittu systeemimalli, asiantuntijahaastattelu OKM ja DVV	Julkisten digipalveluiden käyttö Luottamus yhteiskuntaan
<i>Olemassaolevien palveluiden automatisointi</i>	Aiemmin laadittu systeemimalli	Julkisten palveluiden kustannustehokkuus
<i>Palveluiden laatu (sis. saavutettavuus, esteettömyys, käytettävyys, ymmärrettävyys)</i>	Aiemmin laadittu systeemimalli	Palveluiden käyttökokemus
<i>Julkisten palveluiden kokonaisturvallisuus</i>	Digikompassi, tavoite 13	Julkisten digipalvelujen käyttö

Systemimallin osa-alueet: Poikkihallinnollinen yhteistyö

- Digikompassissa poikkihallinnollinen yhteistyö on tunnistettu keskeiseksi tekijäksi, joka muodostaa pohjan digitalisaation eri osa-alueiden kehittymiselle. Systemimallissa poikkihallinnolliseen yhteistyöhön sisältyy:
 - *Digitalisaation poikkihallinnollinen johtaminen ja kehittäminen*, joka mahdollistaa elämäntapahtumiin ja liiketoimintatilanteisiin pohjautuvien palvelukokonaisuuksien kehittämisen ja saatavuuden.
 - *Yhteistyö sopimus- ja toimintamallien kehittämiseksi vaikuttaa pehmeään infrastruktuurin kehittämiseen.*
 - *Sääntelyn mahdollistavuus ja sääntelyn selkeys tietoaineistojen hyödyntämiselle* vaikuttaa pehmeään infrastruktuurin kehittämiseen.
- Systemimallissa on visualisoitu erityisesti vaikutuksia digitaalisiin julkisiin palveluihin ja epäsuoria vaikutuksia muihin osa-alueisiin. Näitä on mallissa kuvattu pitkillä vaikutusketjuilla, jotka pitävät sisällään useamman muuttujan ja riippuvuussuhdetta kuvaavan nuolen (mm. välilliset vaikutukset infrastruktuuriin ja sitä kautta yritysten digitalisaatioon.)

Digikompassin systeemitarkastelu: Poikkihallinnollinen yhteistyö

Poikkihallinnollinen yhteistyö	Lähde	Seuraavat tekijät (riippuvuussuhteet)
<i>Yhteistyö sopimus- ja toimintamallien kehittämiseksi</i>	Digikompassi s.10, oletus/ asiantuntijahaastattelu VM, EK	Pehmeä infrastruktuuri
<i>Säätelyn mahdollistavuus ja selkeys tietoaineistojen hyödyntämiselle</i>	Digikompassi s. 8, s. 13 ja s. 15, tulkintatiimi	Pehmeä infrastruktuuri
<i>Digitalisaation poikkihallinnollinen johtaminen ja kehittäminen</i>	Digikompassi, tavoite 14, oletus/ asiantuntijahaastattelut DVV, EK, VM	Liiketoimintatilanteisiin pohjautuvien digipalveluiden saatavuus Elämäntapahtumiin pohjautuvien digipalveluiden saatavuus

Digikompassin systeemitarkastelu: takaisinkytkentäsilmukoiden kuvaus

Takaisinkytkentä	Linkittyneet digikompassin osa-alueet	Muuttujat	Kuvaus
R1:Luottamus yhteiskuntaan	digitaaliset julkiset palvelut, digitaalinen infrastruktuuri	ETPK ja LTPK saatavuus -> Osallisuus -> Luottamus yhteiskuntaan -> Tietoaaineistojen käytön helppous ja mahdollistaminen -> ETPK ja LTPK saatavuus	Toteutetut elämäntapahtumiin perustuvat julkiset palvelut lisäävät kansalaisten luottamusta yhteiskuntaan osallisuuden kautta. Hyvä luottamus yhteiskuntaan mahdollistaa tietojen keräämisen ja hyödyntämisen (kansalaiset luottavat, että heitä koskevia tietojaan käytetään tarkoituksenmukaisella ja eettisellä tavalla), ja tämä mahdollistaa uusien julkisten palvelujen kehittämisen. Luottamuksen rakentumiseksi on olennaista, että ihmiset tietävät miten heidän tietojensa hyödynnetään ja että he voivat tarvittaessa vaikuttaa omien tietojensa hyödyntämiseen.
R2: Datatalous	yritysten digitalisaatio, digitaalisesti osaava väestö ja työvoima	Ymmärrys datan merkityksestä -> Data-avaruuksissa toimivat yritykset -> Yritysten elinvoima -> Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille -> Työ- ja koulutusperäinen maahanmuutto -> Työvoiman digitaalinen osaaminen -> Ymmärrys datan merkityksestä	Yritysten ymmärrys datan merkityksestä osana liiketoimintaa on edellytyksenä sille, että yritykset liittyvät osaksi data-avaruuksia ja hyödyntävät niitä liiketoiminnassaan. Datan hyödyntämisen myötä yritysten elinvoima voi parantua ja samalla tehdä Suomesta houkuttelevamman kohteen kansainvälisille digiosaajille. Tämän myötä osaava työvoima lisääntyy ja se edesauttaa myös yritysten osaamista datatalouteen liittyen.
R3: Osaamiskeskittymät	Yritysten digitalisaatio, digitaalisesti osaava väestö ja työvoima	Teknologiset osaamiskeskittymät -> Kestävän teknologian vienti -> Suomen houkuttelevuus kansainvälisille digiosaajille -> Työ- ja koulutusperäinen maahanmuutto -> Työvoiman digitaalinen osaaminen -> Teknologiset osaamiskeskittymät	Teknologiset osaamiskeskukset valituilla alueilla muodostavat pohjan korkean teknologian viennille, joka sisältää myös kestävä teknologian ratkaisuja (digivihreä siirtymä). Vastaavasti kuin datatalouteen liittyen, yritysten vientimenestys houkuttelee osaajia Suomeen, mikä auttaa vahvistamaan teknologisia osaamiskeskittymiä.
R4: Kokeiluista oppiminen	Digitaaliset julkiset palvelut	ETPK ja LTPK saatavuus -> Verkostomaisten yhteistyömuotojen osaaminen -> ETPK ja LTPK saatavuus	Uudentyyppisten elämäntapahtumalähtöisten ja liiketoimintatilanteisiin liittyvien julkisten palveluiden kehittäminen edellyttää uudenlaisia verkostomaisen yhteistyön taitoja, jotka kehittyvät uusien toteuttujen palvelujen myötä.
R5: Kustannustehokkuus	Digitaaliset julkiset palvelut	ETPK ja LTPK saatavuus -> Julkisten palveluiden kustannustehokkuus -> Resurssit verkostomaiseen kehittämisen -> ETPK ja LTPK saatavuus	Elämäntapahtumalähtöisten ja liiketoimintatilanteisiin liittyvien julkisten palveluiden kehittäminen edellyttää riittäviä resursseja verkostomaiseen yhteistyöhön. Kun näitä palveluita toteutetaan, niiden on ajateltu parantavan julkisen sektorin kustannustehokkuutta, joka mahdollistaa resurssit uusien palveluiden kehittämiseen.

Digikompassin julkisten palvelujen mittarit



Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digikompassin julkisten palvelujen mittarityö

Taustatyö

- Selvitettiin tavoitekohtaisesti avaintulosten mittariehdokkaita aiemman työn pohjalta mukaan lukien mm. Digikompassin kevään version mittariehdokkaat, ja Digiohjelman mittarityö.

Mittarityöpajat

- Keskusteltiin sidosryhmien kanssa tavoitekohtaisesti avaintuloksista ja niiden sisällöstä.
- Mitä avaintulosten osalta pitäisi mitata, mitä mittareita on olemassa, mitä puuttuu, alustavien mittariehdotusten arviointi.

Mittariäänestys

- Koottiin mittariehdotukset yhteen ja järjestettiin niiden osalta avoin äänestys sidosryhmille.
- Äänestyksen tulokset ovat toimineet osaltaan pohjana julkisten palvelujen mittariehdotuksille.

Mittariehdotukset

- Hyväksytty digitoimiston kokouksessa ja siirretty digiohjelmasta digitoimiston haltuun.

Tavoite 11 Merkittävä osa julkisista palveluista on digitalisoitu tai automatisoitu ihmiskeskeisesti.

Avaintulos	Mittariehdotus	Mittarin lähde, ehdotus
<p>1 Turha asiointitarve on poistettu automaatiolla ja digipalvelut ovat oletusarvoisesti ensisijainen tapa asiointiin.</p> <p>4 Yritysten julkiset palvelut ovat ensisijaisesti digitaalisia tai automatisoituja.</p>	<p>Käyttäjätyytyväisyys</p> <p>Palvelujen digikypsyys</p>	<p>DVV, Suomi.fi laatutyökalu: asiakastytyväisyys</p> <p>YritysDigi-hankkeen palvelulupauskyselyn digiaste-mittari (digiasteikko), soveltuu myös kansalaisille tarjottaville palveluille. Automaatioaste listattu sen jatkokehityskohtana.</p>
<p>2 Noin 40 merkittävintä elämäntapahtumapalvelukokonaisuutta (ETPK) on digitalisoitu tai automatisoitu. Ihmiskeskeiset digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden.</p> <p>3 Yritysten elinkaaren keskeiset liiketoimintatilanteet on tunnistettu ja niihin liittyvät digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden (LTPK) .</p>	<p>Kustannus-hyöty-analyysi</p> <p>Palvelutarpeen ennakointi ja palvelun proaktiivinen tarjonta</p> <p>Käyttäjäkokemus (kehittämisen eri vaiheissa, myös suunnittelun tarkistuslistana), sis. esim.: saavutettavuus, turvallisuus, luotettavuus, osaaminen, käytettävyys ja ymmärrettävyys.</p>	<p>Digisalkku, Digikompassin hankkeiden raportointipalvelu</p> <p>ETPK/LTPK, hankkeista kerättävä tieto. Tämä listattu myös YritysDigin digiaste-mittarin jatkokehityskohtana.</p> <p>Uusi mittari/kysely, pohjamateriaalina voi hyödyntää mm. Digiosallisuus Suomessa –hankkeen kyselyehdotusta</p>
<p>5 Julkisia palveluita tarjoavat organisaatiot pienentävät hiilijalanjälkeään viestimällä kansalaisille ensisijaisesti Suomi.fi-palvelun kautta.</p>	<p>Suomi.fi-viestejä käyttävien julkisorganisaatioiden ja asiakkaiden määrä</p>	<p>DVV</p>
<p>6 Suomalaisilla on pääsy digitaalisiin sosiaali- ja terveystietoihinsa. Digitaalisia palveluita ja -tietoja hyödynnetään arjessa.</p>	<p>Käyttäjien määrä</p>	<p>Kela, OmaKanta</p>
<p>7 Yrityksiltä kerättävä tai toimitettava tieto on 90-prosenttisesti digitaalisessa, rakenteisessa muodossa ja noudattaa olemassa olevia eurooppalaisia standardeja.</p>	<p>Palvelujen ja tietovarantojen osalta kysyttävä tieto (vrt. Palvelujen digikypsyys)</p>	<p>YritysDigi-hankkeen palvelulupauskyselyn digiaste-mittari (digiasteikko), eurooppalaiset standardit uutena kohtana.</p>
<p>8 Luvitus erityisesti yritysten vihreän siirtymän hankkeissa on lyhentynyt kaikissa luvissa.</p>	<p>Vihreän siirtymän hankkeiden lupaprosessien kesto(n) kehitys)</p>	<p>Uusi kerättävä tieto.</p>
<p>9 Innovatiivisten julkisten hankintojen määrää lisätään 10 prosenttiin kaikista hankinnoista ja julkisilla hankinnoilla on edistetty vihreää siirtymää hyödyntämällä uusia teknologioita ja toimintamalleja.</p>	<p>Innovatiivisten julkisten hankintojen osuus kaikista hankinnoista</p> <p>Vihreän siirtymän edistäminen uusia teknologioita ja toimintamalleja hyödyntämällä</p>	<p>Hilma (julkisten hankintojen hankintapalvelu)</p> <p>Hilma / Digisalkku</p>

Tavoite 12 Yhteentoimivat digitaaliset julkiset palvelut mahdollistavat sujuvan asioinnin kansalaisille, yrityksille ja organisaatioille myös kansainvälisesti.

Avaintulos	Mittariehdotus	Mittarin lähde, ehdotus
1 Julkisen hallinnon digitalisaatiota rakennetaan sektorirajat ja hallinnon tasot ylittäen.	Sektorirajat ja hallinnon tasot ylittävien hankkeiden määrä, laajuus (organisaatioiden määrä) ja tavoiteltavien hyötyjen suuruus	Digisalkku
2 Suomessa on käytössä digipalvelut mahdollistava pehmeä infrastruktuuri	Yrityksiltä ja kansalaisilta kysytään tietoa vain kerran	ETPK/LTPK, kehitettävä mittari
3 Suomessa on käytössä yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli.	Kyllä/ei. Linkittyy myös digikompassin tavoitteeseen 14: Digitalisaation poikkihallinnollinen johtaminen ja kehittäminen.	Digitoimisto. Malli voisi pohjautua esim. VM:n lausuntomenettelyyn digihankkeissa
4 Suomalaiset henkilöt ja yritykset voivat sujuvasti asioida digitaalisesti myös rajat ylittäen.	Suomalaiset järjestelmät käyttävät eurooppalaisia luokituksia.	Uusi kerättävä tieto. Yhdistettävissä palvelujen digikypsyys –mittariin.
5 Julkisen hallinnon tietovarantojen sääntelystä on tietojen hyödyntämisen ja jakamisen tarpeettomat esteet tunnistettu ja purettu.	Miten lainsäädäntöä perattu on kunkin tunnistetun tietojen hyödyntämisen ja jakamisen esteen osalta: onko lainsäädäntö perattu (kyllä/ei), onko käynnistynyt jatkotoimia (kyllä/ei), onko este purettu (kyllä/ei)?	Uusi seuranta, tätä kautta voisi viedä lainsäädäntötyöryhmän työtä eteenpäin.
6 Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintasäädösten kokonaisuudistus on toteutettu ja tietojärjestelmät ovat keskenään yhteentoimivia.	Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintasäädösten kokonaisuudistus on toteutettu (kyllä/ei) Tietojärjestelmät ovat keskenään yhteentoimivia.	Kyllä/ei STePS-kysely, THL

Tavoite 13 Julkiset palvelut tuotetaan kokonaisturvallisuuden mallin mukaisesti.

Avaintulos	Mittariehdotus	Mittarin lähde, ehdotus
1 Toimintavarma ja häiriösetoinen viestintäinfrastruktuuri on saatavilla kansalaisille ja viranomaisille.	Digiturvan tasomittari (DVV). National Cybersecurity Index (NCSI). NCSI on laajasti kansainvälisesti tunnettu. Mahdollistaa kv. vertailun. Yhtenevä kyberturvallisuus-osion kanssa.	DVV: Digiturvan taso lasketaan DVV:n ylläpitämän kokonaiskuvapalvelun digiturvaa koskevien väittämien toteutumisen perusteella. e-Governance Academy Foundation
2 Valtion, hyvinvointialueiden ja kuntien digitaalinen turvallisuus on parantunut.	Digiturvan tasomittari (DVV). National Cybersecurity Index (NCSI). NCSI on laajasti kansainvälisesti tunnettu. Mahdollistaa kv. vertailun. Yhtenevä kyberturvallisuus-osion kanssa.	DVV: Digiturvan taso lasketaan DVV:n ylläpitämän kokonaiskuvapalvelun digiturvaa koskevien väittämien toteutumisen perusteella. e-Governance Academy Foundation
3 Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden ennakointia käytetään toiminnan ja taloudensuunnittelussa.	Digiturvan tasomittari (DVV). National Cybersecurity Index (NCSI). NCSI on laajasti kansainvälisesti tunnettu. Mahdollistaa kv. vertailun. Yhtenevä kyberturvallisuus-osion kanssa.	DVV: Digiturvan taso lasketaan DVV:n ylläpitämän kokonaiskuvapalvelun digiturvaa koskevien väittämien toteutumisen perusteella. e-Governance Academy Foundation
4 Julkisten digipalvelujen digiturvaratkaisut tukevat informaatiovaikuttamisen ja disinformaation tunnistamista ja hallintaa.	Digiturvan tasomittari (DVV). National Cybersecurity Index (NCSI). NCSI on laajasti kansainvälisesti tunnettu. Mahdollistaa kv. vertailun. Yhtenevä kyberturvallisuus-osion kanssa.	DVV: Digiturvan taso lasketaan DVV:n ylläpitämän kokonaiskuvapalvelun digiturvaa koskevien väittämien toteutumisen perusteella. e-Governance Academy Foundation
5 Julkisille digipalveluille on asetettu riskiperustaisesti digiturvavaatimukset ja niiden toteutumista arvioidaan ja valvotaan jatkuvasti.	Digiturvan tasomittari (DVV). National Cybersecurity Index (NCSI). NCSI on laajasti kansainvälisesti tunnettu. Mahdollistaa kv. vertailun. Yhtenevä kyberturvallisuus-osion kanssa.	DVV: Digiturvan taso lasketaan DVV:n ylläpitämän kokonaiskuvapalvelun digiturvaa koskevien väittämien toteutumisen perusteella. e-Governance Academy Foundation



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digitalisaation edistäjien verkosto (DEV)

➤ Mitä?

DEV lisäsi kehittäjien vuorovaikutusta

Digitalisaation edistäjien verkosto on julkisen hallinnon palvelukehittäjien ja valtiovarainministeriön välinen vapaamuotoinen vuoropuhelukanava. Sen tavoite oli lisätä vuorovaikutusta julkisen hallinnon digitalisaatiosta kiinnostuneiden kesken, kehittää näiden verkostoja ja synnyttää uusia kehittämiskumppanuuksia.

- Osa Digitalisaation edistämisen ohjelmaa 2021–2023
- Digitalisaation kehitystyön tukena
- Kehittäjien verkostoitumisfoorumi

> Miten?

Verkkotapahtumat toivat toimijat yhteen

Verkoston tavoite oli auttaa kansallisen digikehittämisen tavoitteiden hahmottamisessa sekä auttaa kehittäjiä tunnistamaan oma roolinsa kokonaisuudessa. Lisäksi se saattoi yhteen julkisen hallinnon digitalisointiin liittyviä toimijoita ja käsitteli sen tyypillisiä haasteita, ratkaisuja ja hyviä käytäntöjä säännöllisin verkkotapaamisin.

- Vuorovaikutuksen lisääminen
- Julkisen hallinnon digitalisaation kehittäminen
- Hyvien käytäntöjen levittäminen
- Digikehittämisen haasteiden tunnistaminen
- Haasteiden ratkominen

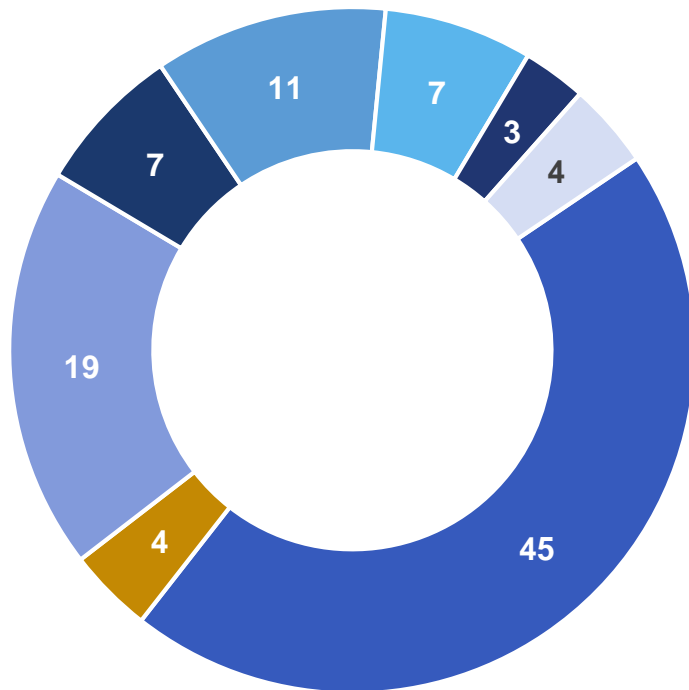
➤ Kenelle?

Kohderyhmänä julkisen hallinnon digikehittäjät

Digitalisaation edistäjien verkosto kokosi nimensä mukaisesti yhteen julkisen hallinnon digitalisaation kehittämisprojekteihin osallistuvia ja niistä kiinnostuneita digikehittäjiä. Näitä ovat esimerkiksi kuntien, virastojen ja valtiovarainministeriön suunnittelijat ja johtajat, palvelukehittäjät, palvelumuotoilijat, prosessi- ja projektikehittäjät sekä tiedonhallinnan ja tietohallinnon ammattilaiset.

- Verkkotapaamiset kutsuille tai verkon kautta ilmoittautuneille
- Osallistujia tapaamisissa n. 10–250/tapaaminen
- Keskimäärin osallistujia n. 80–90/tapaaminen

> Kenelle?



- Kunta/kaupunki 45 %
- Kuntaliitto/ kuntayhtymä 4 %
- Virasto 19 %
- Oppilaitos 7 %
- Yritys 11 %
- Järjestö/ yhdistys/ säätiö 7 %
- Liitto 3 %
- Muut 4 %

Monipuolinen osallistujakunta

Verkkotapaamisiin osallistujien määrä vaihteli teemoittain, mutta kasvoi toiminnan aikana tasaisesti.

Osallistuminen tapahtui Valtiovarainministeriön kanavissa ja Digiohjelman jäsenten sekä myöhemmin kuntien ja virastojen postituslistojen sekä verkkosivujen lomakkeen kautta jaettujen kutsujen perusteella.

➤ Hyödyt?

Kohderyhmänä julkisen hallinnon digikehittäjät

Digitalisaation edistäjien verkosto kokosi nimensä mukaisesti yhteen julkisen hallinnon digitalisaation kehittämisprojekteihin osallistuvia ja niistä kiinnostuneita digikehittäjiä. Näitä ovat esimerkiksi kuntien, virastojen ja valtiovarainministeriön suunnittelijat ja johtajat, palvelukehittäjät, palvelumuotoilijat, prosessi- ja projektikehittäjät sekä tiedonhallinnan ja tietohallinnon ammattilaiset.

- Verkkotapaamiset kutsuille tai verkon kautta ilmoittautuneille
- Osallistujia tapaamisissa n. 10-250/tapaaminen
- Keskimäärin osallistujia n. 80-90/tapaaminen

➤ Tulokset?

Verkoston elämä jatkuu, vaikka ohjelma päättyy

DEV yhdisti parhaimmillaan satoja digitalisaatiosta kiinnostuneita asiantuntijoita saman teeman ääreen ja tarjosi näille kannustavaa vertaistukea työssään. Vaikka verkoston toiminta lakkaa Digitalisaation edistämisen ohjelman päättyessä, on konseptia mahdollista hyödyntää jatkossa myös muiden avointen verkostojen kehittämisessä.

- Digitalisaation edistäjien verkosto:
- Yhdisti satoja aiheesta kiinnostuneita
- Mahdollisti ulkopuolisen verkostoitumisen ja uudet kumppanuudet
- Avasi kokonaiskuvaa digitalisaation tilanteesta ja kehittäjien rooleja osana sitä
- Tarjosi tietoa ja ratkaisuja digitalisaation haasteisiin
- Houkutti mukaan runsaasti uusia verkostolaisia
- Auttaa julkishallinnon digitalisaation kehitystä myös tulevaisuudessa
- Valmistaa avointen verkostojen kehittämiseen myös tulevaisuudessa



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digituen toimintamalli: Digituen kehittäminen ja koordinointi

➤ Mitä?

Digituen toimijoiden osaamisen vahvistamista

Digituen toimintamallin kehittäminen on osa pitempää jatkumoa, jonka tavoite on edistää digitaalisten asiointikanavien käyttöä ja kasvattaa kansalaisten ja elinkeinotoimintaa harjoittavien valmiuksia verkossa tapahtuvaan asiointiin sekä auttaa heitä digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä. Digituen valtakunnallisesta kehittämisestä ja koordinoinnista vastaa Digi- ja väestötietovirasto (DVV).

- Digitaalisten asiointikanavien ja palveluiden käytön lisääminen.
- Kansalaisten ja elinkeinonharjoittajien digitaalisten valmiuksien kasvattaminen.
- Kehittämisestä ja koordinoinnista vastaa Digi- ja väestötietovirasto (DVV).

➤ Miten?

Informaatio-ohjausta digituen toimijoille

Digitukea tarjoaa Suomessa laaja joukko eri tahoja kunnista ja viranomaisista vapaaehtoisein. DVV:n Digituen toimintamallissa on kyse tilannekuvatiedon tuottamisesta, digituen tarjoajien osaamisen ja digituen käytäntöjen kehittämisestä yhdessä digituen toimijaverkoston kanssa, sekä mm. digitalisaatio toimijoiden välisen palveluihin ohjauksen tukemisesta. Toimintamallin keskeinen tarjoama digituen toimijoille on koottu informaatio-ohjauksen palvelutarjottimeksi.

- Tiedon tuottaminen.
- Toiminnan yhteiskehittäminen.
- Osaamisen kehittäminen.
- Laadun ja yhdenmukaisuuden kehittäminen.
- Tapahtumat ja linjaukset.

➤ Kenelle?

Kaikille digitukea tarjoaville toimijoille

Digitukea tarjoavat muun muassa kansalaisneuvonta, viranomaiset, kunnat ja kuntatoimijat, kuten kirjastot, asiointipisteet, järjestöt, yritykset vapaaehtoiset sekä kansalaiset itse. Kaikki eivät välttämättä edes hahmota tarjoavansa digitukea, vaan se voi tapahtua siihen huomiota kiinnittämättä osana muuta työtä.

- Viranomaiset, kunnat, sosiaali- ja terveystyö.
- Järjestöt, yritykset, vapaaehtoiset.
- Kansalaiset.

➤ Hyödyt?

Digituen laatu, saatavuus ja löydettävyys paranee

Digituen toimintamallin avulla digituen tilannekuva ja kehittäminen systematisoituu, mikä osaltaan parantaa digituen laatua, saatavuutta ja löydettävyyttä.

- Tilannekuvaan perustuva systemaattinen kehittäminen.
- Parempi laatu, löydettävyys ja saatavuus.
- Tasalaatuisempi osaaminen.

➤ Tulokset?

Digituen toimintamalli helpottaa kehittäjien työtä

Digituen toimintamallin vakiinnuttaminen on pitkäjänteinen prosessi, jossa eri tuen tarjoajien toimintaa pyritään tukemaan ja yhdenmukaistamaan. Digituen tarjoajille löytyy mm. verkkoaineistoa, digitukijan profiilit helpottavat löytämään omassa työssä tarvittavat työkalut ja alan toimijoiden verkosto auttaa ongelmatilanteissa.

- Digituen ja -taitojen tilannekuva.
- Yhtenäiset käytännöt ja aineistot.
- Monipuolinen tiedon jakaminen koulutusten, webinaarien ja julkistusten kautta.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kuntien digikartoitus

➤ Mitä?

Digikartoitus selvitti kuntien palveluiden digitalisaatiota

Kuntien digikartoitus toteutettiin osana Digitalisaation edistämisen ohjelmaa. Tavoitteena oli selvittää kuntien tuottamien digipalveluiden laajuutta sekä miten palvelut oli järjestetty. Kartoitus tehtiin alkuvuodesta 2020 tarkastelemalla kuntien verkkosivuja ja niiltä löytyviä palveluita.

- Selvitys palveluiden digitalisaatiosta.
- Empiirinen tutkimus.
- Alkuvuodesta 2020.

➤ Miten?

Palveluita tutkittiin käyttäjänäkökulmasta

Kaksivaiheinen kartoitus toteutettiin empiirisesti. 68 kunnan verkkosivuilla tutkittiin, millaisia digitaalisia palveluita ne tarjoavat kuntalaisille ja kunnassa elinkeinotoimintaa harjoittaville yrityksille. Lisäksi tutkittiin, miten nämä palvelut on järjestetty. Kunnat valittiin satunnaisotannalla kaikista Manner-Suomen 18 maakunnasta. Digipalveluiden tarkastelun ohella selvitettiin myös niiden käyttöön tarjottua tukea.

- Yhteensä 68 kunnan palvelut 18 maakunnasta.
- Kohteena kuntien yleisimmät, lakisääteisiin tehtäviin liittyvät palvelut.
- Tarkastelussa myös digipalveluiden tuki ja saavutettavuus.

Manner-Suomen otosten kuntien lukumäärät ja asukasluvut kokoluokittain

Kokoluokka	Valittujen kuntien lkm	Osuus kokoluokan kunnista	Osuus Manner-Suomen kunnista	Valittujen kuntien asukasluku yht.	Osuus kokoluokan väestöstä	Osuus Manner-Suomen väestöstä
Yli 100 000	9	100 %	3,05 %	2 169 897	100 %	39,54 %
10 001-100 000	18	20,5 %	6,10 %	616 898	25,40 %	11,24 %
Alle 10 001	18	9,10 %	6,10 %	75 113	8,50 %	1,37 %
Yhteensä	45		15,25 %	2 861 908		52,15 %

➤ Kenelle?

Tutkimus hyödyttää digipalveluiden kehittäjiä

Kartoituksen tulokset kertovat, miten digipalvelut on järjestetty eri kunnissa ja miten kattavasti palveluita on niissä digitaalisten kanavien kautta tarjolla. Laajemmassa kuvassa tutkimus auttaa hahmottamaan digitalisaation kattavuutta Suomessa ja sitä kautta se auttaa kohdistamaan kehityspanoksia tarkemmin, esimerkiksi digitukeen.

- Digipalveluiden kehittäjät voivat vertailla tuloksia.
- Kuntapäätäjät voivat ohjata palveluiden kehitystä.
- Kunnat voivat vertailla hyviä käytäntöjä.
- Data, tulokset ja toteutustapa vapaasti hyödynnettävissä jatkotutkimukseen.

➤ Hyödyt?

Digikartoitus kertoo, missä digipalveluissa on kehitettävää

Digikartoitus osoitti, että suuremmissa kunnissa digipalveluiden tarjonta ja laatu olivat suurempia kuin pienissä. Käytännössä tämä tarkoitti helpompaa tai laajempaa sähköisten lomakkeiden hyödyntämistä ja parempaa tukea niiden käyttöön. Mitä useampi kunta käyttää samaa digipalvelua, sitä kehittyneempi se on, ja jos kunnassa on vain vähän digipalveluita, ovat ne kehittyneempiä.

- Kunnan koko ja digipalveluiden määrä korreloivat.
- Tuloksia voi käyttää ohjaamaan omaa digikehittämistä.
- Digipalveluiden kehittäjät voivat tarjota palvelusovelluksia kunnille.

➤ Tulokset?

Digitaalisten palveluiden määrä kunnissa kasvaa

Kartoitus osoittaa, että suurissa kunnissa digipalveluita ja -tukea on enemmän kuin pienissä. Se auttaa myös selvittämään digipalveluiden laajuutta ja nostamaan esiin hyviä esimerkkejä ja toimivia sovelluksia. Palvelukehittäjät voivatkin käyttää tutkimuksen dataa tarpeellisten palveluiden löytämiseksi ja kehittämiseksi.

- Kunnat suosivat digitaalista palvelukanavaa, mutta palveluiden digitalisoinnin taso vaihtelee.
- Suurissa kunnissa digipalveluita ja käyttäjätukea on enemmän.
- Jos palveluita on vähän, ne ovat yleensä kehittyneempiä.
- Mitä useampi kunta hyödyntää samaa palvelua, sitä kehittyneempi se on.
- Data ja tulokset vapaasti hyödynnettävissä jatkotutkimukseen.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digitalisaation edistämisen ohjelman lainsäädännön soveltamisen ja edistämisen työryhmä

➤ Mitä?

Tukea viranomaisille asiointipalvelujen kehittämiseen

Digitalisaation edistämisen ohjelman toteuttamiseksi sekä asiointipalveluja kehittävien viranomaisten työn tukemiseksi asetettiin vuosille 2020-2023 työryhmä. Työryhmän toiminnalla edistettiin digipalveluiden ensisijaisuutta ja yhtenäistettiin niiden kehitystä ja tarjontaa.

Työryhmän tehtäviin kuului:

- Edesauttaa osaltaan Digitalisaation edistämisen ohjelman toimenpiteiden toimeenpanoa selvittämällä juridisia kysymyksiä.
- Valmistella ja muodostaa digitaalista asiointia ja palvelujen kehittämistä käyttöä koskevia lainsäädännön soveltamissuosituksia.
- Tunnistaa mahdolliset sääntelyn kehittämistarpeet ja tehdä niitä koskevia aloitteita.
- Seurata ja tukea digitaalisen asioinnin edistämiseksi säädettyjen lainsäädäntöjen toimeenpanoa ja toteutumista.

➤ Miten?

Tilannekuva, käsikirja, kyselyt ja koulutukset

Työryhmän tavoitteena oli mm. digitalisaatiota estävien tai hidastavien lakien tunnistaminen sekä tämän selvityksen pohjalta tehtävä esitys digiasioinnin tilasta sekä tarvittavista toimista tilanteen parantamiseksi.

Lisäksi työryhmä laati ja päivitti digilainsäädäntöä koskevan tilannekuvan sekä hyviä käytäntöjä kokoavan käsikirjan. Digipalvelulakia soveltavien toimijoiden keskuudessa taas tehtiin lain toimeenpanoa koskeva kysely, jonka tulosten pohjalta toteutettiin yhteinen koulutussarja Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa.

- Kyselyt digipalvelulain toimeenpanon tilanteesta sekä digiasioinnin haasteista.
- Digitalisaatiota estävien tai hidastavien lakien tunnistaminen.
- Digilainsäädännön tilannekuvan päivitys ja käsikirja digilainsäädännön soveltamisesta.
- Koulutussarja digipalvelulain toimeenpanon tukemiseksi.

➤ Kenelle?

Apua sähköisiä asiointipalveluita tarjoaville viranomaisille

Digitalisaation edistämiseen vaikuttavan sääntelyn selvittäminen hyödyttää ennen kaikkea sähköisiä asiointipalveluja kehittäviä viranomaisia. Erillisten alatyöryhmien toiminnan kautta pyrittiin selvittämään kuntien, elinkeinotoimintaa harjoittavien sekä viranomaisten tilannetta digitalisaation suhteen.

- Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäjät.
- Kunnat, elinkeinotoiminnan harjoittajat, viranomaiset.
- Digitalisaatioon liittyvien lakien parissa toimivat.

➤ Hyödyt?

Tilannekuva ja esimerkkejä digitalisaation edistämiseen

Työryhmän kehityshuomioiden lisäksi digilainsäädännön käsikirjaan kirjattiin monia käytännön esimerkkejä ja käytäntöjä eri toimijoiden hyödynnettäväksi. Ehdotuksissa lainsäädännön kehittämiseksi oli konkreettisia ehdotuksia sen saavuttamiseksi, että digitaalisuus saataisiin nostettua samalle tasolle kirjallisen toiminnan kanssa.

- Ajanmukainen tilannekuva digitalisaation säädöstilanteesta sekä käytännön haasteista säädösten soveltamisessa.
- Käsikirja helpottaa säädösten tulkintaa ja soveltamista.
- Työryhmän huomiot hyödyttävät lainsäädäntötyötä.

» Tulokset?

Työryhmän työ auttaa purkamaan digitalisaation esteitä

Työryhmän loppuraportti tarjoaa huomioita ja toimenpide-ehdotuksia nykylainsäädännön soveltamiseen ja arviointiin sekä lainvalmisteluun ja erityisesti digitalisaation entistä parempaan huomioimiseen sen yhteydessä. Lisäksi työryhmän tuotokset auttavat tulkintahaasteiden selvittämisessä sekä nostamaan digipalvelut oletusarvoisesti ensisijaiseksi asiointitavaksi.

- Digilainsäädännön tilannekuva
- Digipalvelulain toimeenpanokysely ja koulutussarja
- Digilainsäädännön soveltamisen käsikirja
- Loppuraportti toimenpiteistä ja huomioista



 Laatutyökalut

 VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Suomi.fi -laatutyökalut

➤ Mitä?

Laatutyökaluilla voi seurata organisaation asiointipalveluiden laatua

Suomi.fi-Laatutyökalut on kolmesta eri työkalusta – itsearviointi, asiakaspalaute ja käyttöasteen mittaus – sekä näiden avulla kerätyn tiedon seurannasta ja koonnista koostuva yhteismitallinen ratkaisu. Sen avulla erityisesti digitaalisia asiointipalveluita tarjoavat organisaatiot voivat arvioida ja seurata palveluidensa laatua ja käyttöä, verrata niitä muihin vastaaviin palveluihin, tunnistaa palveluidensa vahvuudet ja heikkoudet sekä kehittää niitä entistä sujuvammiksi.

- Ensisijaiset digitaalisten asiointipalveluiden seuranta ja vertailu, myös muut palvelut voivat hyödyntää.
- Omien palveluiden laadun ja käytön säännöllinen arviointi ja seuranta.
- Palveluiden vertailu organisaation sisällä ja yli organisaatorajojen.

> Miten?

Kolme työkalua digipalveluiden laadun parantamiseen

Julkishallinnossa on pyrkimys ohjata asiointia yhä enemmän digitaalisiin kanaviin. Laatutyökalut-pakista löytyy kolme erilaista työkalua, joista yksi on tarkoitettu sisäiseen kehittämiseen ja kaksi muuta asiakastiedon keräämiseen. Laatutyökalujen käyttö on vapaaehtoista ja maksutonta, mutta edellyttää Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttö lupaa ja että seurattavat palvelut on kuvattu sinne.

- **Itsearviointityökalu** sisältää julkishallinnon organisaatioiden kanssa yhteiskehitetyn kansallisen kriteeristön, jonka avulla organisaatio voi arvioida palveluidensa laatua sisäisesti.
- **Asiakaspalautetyökalulla** voi kerätä palvelusta asiakaspalautetta viisiportaisen tähtiluokituksen ja vapaan palautteen muodossa.
- **Käyttöasteen mittaaminen** mahdollistaa palvelun käyttömäärien ja käytön siirtymän seuraamisen eri kanavissa.

➤ Kenelle?

Julkishallinnon organisaatioille ja kaikille kiinnostuneille

Laatutyökalut on tarkoitettu ensisijaisesti julkishallinnon organisaatioille, mutta kuka tahansa, jolla on Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttöluva voi käyttää niitä maksutta. Laatutyökalut otetaan käyttöön Suomi.fi-palveluhallintasivuston kautta.

- Kunnat, kaupungit ja valtiohallinnon virastot ja viranomaisorganisaatiot.
- Kolmannen sektorin organisaatiot.
- Yksityiset organisaatiot ja yritykset.

➤ Hyödyt?

Laatutyökalut tuottavat vertailtavaa dataa

Laatutyökalujen merkittävin hyöty on siinä, että ne mahdollistavat organisaatioille helpon tavan seurata asiakastyytyväisyyttä, kerätä palautetta ja arvioida omia palveluitaan. Sisäisen seurannan lisäksi yhteismitalliset Laatutyökalut mahdollistavat vertailun eri organisaatioiden välillä.

- Asiakaspalautteen ja -tyytyväisyyden seuranta.
- Oman palvelukehityksen sisäinen arviointi.
- Palveluiden digitalisoinnin ja digipalveluiden laadun kehittyminen.
- Vertailu eri palveluiden ja organisaatioiden välillä.

➤ Tulokset?

Yhä useampi organisaatio hyödyntää laatutyökaluja

Tavoitteena on, että yhä useampi julkishallinnon organisaatio ottaisi Laatutyökalut käyttöön palveluidensa laadun ja käytön seuraamiseen, jotta digitalisaation edistymisestä ja palveluiden laadusta voidaan muodostaa reaaliaikainen tilannekuva. Laatutyökalut ovat saaneet käyttäjiltä kautta linjan hyvää palautetta. Työkalujen asiakaslähtöinen kehitys jatkuu edelleen ja tulevaisuudessa niihin suunnitellaan tuotavan uusia ominaisuuksia.

- Tärkeitä palveluiden kehittämisen ja seurannan työkaluja ja mittareita kunnissa ja valtiohallinnon organisaatioissa.
- Tarjoavat mahdollisuuden matalan kynnyksen asiakaspalautteen keruuseen ja sen käsittelyyn.
- Tuottavat yhteismitallista ja vertailukelpoista tietoa, jonka ansiosta eri organisaatiot voivat vertailla palveluitansa ja löytää kehityskohteita.

Yritysasioinnin kehittäminen Suomi.fi Viestit ja Valtuus - palveluissa

➤ Mitä?

Viestit ja Valtuus -palveluiden kehittäminen vastaamaan yrityskäyttäjien tarpeita

DVV on kehittänyt Digiohjelman rahoituksella yrityksille ja yhteisöille suunnattujen Suomi.fi:n palvelujen toiminnallisuuksia, joiden avulla kyetään mm. tuomaan tarjolle uusia digitaalisia palveluja sekä helpottamaan ja kehittämään nykyisten käyttöä.

Valtuudet- ja Viestit-palveluiden uusien toiminnallisuuksien avulla julkisen hallinnon asiointipalvelut voivat kohdentaa asiointitapahtumiin liittyviä viestejä rooliperustaisesti yrityksiä ja yhteisöjen vastuuhenkilöille.

- Digitalisaation edistämisen ohjelma tukee digipalveluiden kehittämistä.
- Esimerkiksi valtuudet ja viestit -palvelu yrityksille ja yhteisöille.
- Uusia toiminnallisuuksia, mm. viestien roolipohjainen kohdentaminen.

➤ Miten?

Palveluiden sujuvoittamista ja uusia toimintoja

Valtuus-palvelussa toteutettiin käyttäjäroolien määrittelyjä sekä valtuuksien massakäsittelyjä helpottavia ominaisuuksia, verotusyhtymärekisteri liitettiin Valtuuksien taustarekisteriksi ja Viron sekä Ruotsin kaupparekisterien hyödyntämisen aloitettiin.

Viestit-palvelussa suurin merkitys oli roolien käyttöönotolla, jolloin yrityksissä ja yhteisöissä pystytään ohjaamaan viestit oikeille tahoille ja hallinnoida niiden näkyvyyttä. Viesteihin kehitettiin myös mahdollisuus ohjelmallisen REST-palvelurajapinnan käyttöön.

- Roolivalinta ja massakäytön ominaisuuksien lisääminen Valtuudet-palveluun
- Verotusyhtymärekisterin liittäminen Valtuudet -palvelun taustarekisteriksi, Viron ja Ruotsin kaupparekisterien hyödyntämisen edistäminen
- Valtuuksien ja valtuutusoikeuksien keskitetty näkyminen
- Viestit-palvelun roolit sekä asiakasorganisaatioiden palvelurajapinnan kehittäminen

➤ Kenelle?

Yrityksille ja yhteisöille digitaalisia palveluja tarjoaville julkisen hallinnon organisaatioille

Kehittyneemmät Viestit- ja Valtuudet -palvelut mahdollistavat asiakaskohderyhmälle tarjottujen digitaalisten palvelujen edelleen kehittämisen ja siten sujuvampaa digitaalista asiointia yrityksille ja yhteisöille.

Kehitystyö suunnattiin etupäässä yritysten ja yhteisöjen tarpeisiin, mutta niistä hyötyvät myös tavalliset kansalaiset, kun palveluista tulee monipuolisempia ja helppokäyttöisempiä.

- Päähyöty sujuvasta digitaalisesta asioinnista yrityksille ja yhteisöille
- Monipuolisemmista ja helppokäyttöisemmistä palveluista välillistä hyötyä kansalaisille

» Hyödyt?

Sujuvampaa ja itsenäisempää toimintaa

Valtuus-palveluiden kehittäminen lisää hyödyllisiä ominaisuuksia, sujuvoittaa toimintaa ja säästää. Niiden käytön laajentaminen myös naapurimaiden yrityksiin taas sujuvoittaa kansainvälistä kauppaa ja asiointia.

Viestien käytön laajentaminen ja rajapintojen kehittäminen vähentää paperikirjeiden lähettämisen tarvetta ja mahdollistaa entistä useammalle Suomi.fi-viestien käytön. Roolipohjaisuus taas selkeyttää viestin kulkua organisaatioissa.

- Selkeät roolit ja valtuudet
- Valtuuksien itsenäisempi hallinta
- Digitaalisen toiminnan helpottuminen ja paperista luopuminen
- Suomi.fi-viestien helpompi hyödyntäminen

➤ Tulokset?

Viestit ja Valtuus -palveluiden kehittäminen edistää digitaalisten palvelujen kehittymistä

Viestit ja valtuus -palveluihin tehty kehittäminen on laajentanut ja helpottanut niiden käyttöä. Esimerkiksi tilitoimistot ovat hyödyntäneet aktiivisesti valtuuksien massakäsittelyä ja verotusyhtymät ovat pystyneet hallinnoimaan valtuuksiaan sujuvammin.

Viestit-palvelussa muutokset ovat tuoneet helpotusta viestien kohdentamiseen organisaatioissa sekä mahdollistaneet Suomi.fi-viestien laajemman käytön paperiviestintää korvaamassa.

- Mahdollistaa roolien käytön ja helpottaa valtuutusten massakäyttöä
- Laajentaa Suomi.fi-viestien käyttöä ja auttaa kohdistamaan digitaalisia viestejä organisaatioiden sisällä
- Kehitystyön tuotokset heijastuvat myös kansalaisille suunnattuihin palveluihin



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

YritysDigi-hanke

Mitä?

Yritysten asiointi digitaaliseen palvelukanavaan

YritysDigi-hankkeen tavoitteena oli vähentää merkittävästi elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointia sekä saada tarjolle useita pelkästään digitaalisia yrityspalveluja. Tätä varten tehtiin kolme digitaalisten palveluiden laajuutta mittaavaa palvelulupauskyselyä, laadittiin asiointialustan konsepti ja vaatimusmäärittelyt sekä kerättiin referenssiesimerkkejä hyvistä digitaalisista palveluista.

Lisäksi selvitettiin kuntien lakisääteisten tehtävien digitaalisia toteutuksia yrityksille ja yhteisöille sekä kartoitettiin palvelumuotoilun keinoin työnantajien palvelutarpeita ensimmäistä työntekijää palkattaessa

➤ Mitä?

- Tavoite kasvattaa elinkeinotoiminnan harjoittajille tarjottujen digipalveluiden määrää.
- Olemassa olevien palveluiden määrän ja laadun kartoitus.
- Asiointialustan konsepti ja määrittelyt hankintojen toteuttamiseen.
- Selvitys kuntien lakisääteisten palveluiden digitaalisista toteutuksista.
- Hyvien esimerkkien kerääminen toimivista digipalveluista.
- Ensimmäistä työntekijää palkkaavien yritysten palvelutarvekartoitus.

➤ Miten?

Palvelulupauskyselyitä, asiointialustakonsepti ja hyviä esimerkkejä

Digitaalisten palveluiden tilannetta tutkittiin kolmella palvelulupauskyselyllä, joilla selvitettiin yrityksille tarjolla olevia digitaalisia asiointipalveluita sekä niiden kehitysastetta ja kehittämissuunnitelmia. Asiointialustatyön tavoite oli tarjota julkiselle hallinnolle konsepti ja vaatimusmäärittelyt asiointin käynnistämisvaiheen sisältämän ratkaisun toiminnoista ja ominaisuuksista.

Hyvät esimerkit -projekti keräsi ja esitteli onnistuneita digitaalisia palveluita eri toimijoilta vertailupohjaksi palveluiden kehittämiseen. Palvelutarve-projektissa selvitettiin palvelumuotoilun keinoin yksityisyritysten ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen liittyviä kysymyksiä.

- Kolme palvelulupauskyselyä digitaalisten palveluiden tilasta.
- Asiointialusta digitaalisten ratkaisujen konseptointiin ja määrittelyyn.
- Hyviä esimerkkejä palveluiden kehittämiseen.
- Ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen liittyvien kysymysten selvittäminen.

➤ Kenelle?

Apua sähköisiä asiointipalveluita tarjoaville viranomaisille

Toteutetut toimenpiteet kohdistuivat julkisen hallinnon toimijoihin: virastoihin, laitoksiin, kuntiin ja kaupunkeihin, jotka toimivat digitaalisten palveluiden tarjoajina. Hanke tarjosi näiden palvelukehittäjille hyviä vertailukohtia toteutetuista palveluista, lisäsi heidän tietoisuuttaan palveluiden tai palvelutarpeiden nykytilasta ja selkeytti mahdollisuuksia tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

- Kohteena virastot, laitokset, kunnat ja kaupungit, jotka toteuttavat digitaalisia palveluita.
- Hanke tarjosi vertailumahdollisuuden toteutettuihin palveluihin ja tietoa palvelutarpeiden tilanteesta.

➤ Hyödyt?

Työkaluja ja tietoa kuntien digitaalisten palveluiden kehittämiseksi

Hanke avasi digitaalisten palveluiden nykytilaa ja eri toimijoiden kykyä niiden kehittämiseen. Etenkin pieniltä kunnilta saattaa puuttua tarvittavaa lainsäädännön, tietosuojan, tietoturvallisuuden ja ohjelmistoteknologian osaamista tai henkilöstöä.

Hyvät esimerkit tarjosivat katsauksen muiden kuntien ja toimijoiden toimintaan ja palveluihin, ja mahdollisti verkostoitumisen ja tietojen jakamisen. Asiointialustatyö puolestaan tarjosi selkeän konseptin ja vaatimusmäärittelyn palveluiden toteuttamiseen.

> Hyödyt?

- Tilannekuva kuntien ja virastojen yrityksille suunnattujen digitaalisten palveluiden tilanteeseen ja mahdollisuuksiin.
- Hyviä esimerkkejä ja tietoa toimivista palveluista.
- Konsepti ja vaatimusmäärittelyt asiointialustahankinnoissa hyödynnettäväksi.

➤ Tulokset?

Hanke paransi käsitystä digipalveluiden tilanteesta

YritysDigi-hankkeen määrittelyn mukaan pelkästään digitaalisiin palveluihin siirtyminen on mahdollista siinä vaiheessa, kun palvelut ovat kattavia ja toiminnaltaan riittävän laadukkaita. Lisäksi asiakkaita on ohjattava palveluihin aktiivisesti ja heillä on oltava riittävä osaaminen niiden käyttöön.

Hankkeen toimenpiteet tähtäsivät etupäässä tilannekuvan muodostamiseen, palveluiden määrän lisäämiseen ja niiden laadun parantamiseen. Vaikka digitaalisten palveluiden määrä hankkeen aikana kasvoi, osittain sen ansiosta, ei tavoitteita kuitenkaan saavutettu.

Hankkeessa tehty digipalveluiden tilanteen selvittäminen hyödyttää kuitenkin jatkotoimenpiteiden suunnittelua ja resurssien ohjaamista.

➤ Tulokset?

- Hanke määrittäi vaatimuksia digitaalisiin palveluihin siirtymiseksi.
- Palveluiden määrä kasvoi, mutta vain osittain hankkeen ansiosta.
- Käsite digitaalisista palveluista yrityksille, palveluiden tilanteesta ja niiden tarpeesta syventyi.
- Tulokset mahdollistavat jatkotoimenpiteiden suunnittelun ja resursoinnin.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

YritysDigi: Hyvät esimerkit

➤ Mitä?

Tietoa hyvistä palvelutoteutuksista

YritysDigi-hankkeen yhteydessä kerättiin hyviä esimerkkejä digitaalisista palveluista yritysten ja yhteisöjen hyödynnettäväksi. Koska palvelunkehittäjillä on usein samankaltaisia haasteita digitaalisten palveluiden kehittämisessä, pyrittiin esimerkkitoteutuksia keräämään yleisimmin käytettyjen palveluiden piiristä. Hyviä ja helposti hyödynnettäviä toteutuksia on paljon, mutta niitä ei välttämättä tunneta.

- Hyvien palveluesimerkkien keruu ja esittely.
- Palvelukehityksen vertaisiesimerkkien jakaminen.
- Palveluiden yhdenmukaistaminen.

➤ Miten?

Palveluita kerättiin eri kautta

Palveluesimerkkejä kerättiin eri lähteistä, mm. Palvelulupaus-kyselyistä, Digikannustin- hankkeista, tapahtumista, verkkosivuilta ja YritysDigin hankeryhmästä. Myöhemmin esimerkkien keruuseen kehitettiin oma lomake. Kaikki eivät halunneet palveluitaan hyviksi esimerkeiksi, koska ne olivat saaneet käyttäjiltä kritiikkiä. Työn kannalta oli kuitenkin hyödyllistä nostaa esiin myös haasteita ja kehityskohteita.

- Palveluesimerkkejä eri lähteistä.
- Lomaketyökalu esimerkkien syöttämiseen.

> Kenelle?

Kuntien ja valtiohallinnon palvelukehittäjille

Palveluesimerkkien keruu tehtiin palvelukehittäjien tarpeisiin. Tavoitteena oli koota toimivia esimerkkejä palveluista ja kartoittaa hyviä palvelukokonaisuuksia inspiraatioksi alalla toimiville kehittäjille. Hyvät esimerkit -työ auttoi myös herättämään keskustelua siitä, millaisia hyvät palvelut ovat ja miten tietoa niistä saadaan jaettua ja hyödynnettyä paremmin.

- Palvelukehittäjille kunnissa ja valtiohallinnossa.
- Inspiraatioksi palveluiden kehittämiseen.
- Keskustelun ja verkostoitumisen pohjaksi.

» Hyödyt?

Vertaistukea ja ratkaisuja

Hyviä palveluita yhdisti usein se, että niissä on huomioitu yrityksen elinkaaren eri vaiheet ja tarpeet tai että ne oli kehitetty asiakaskeskeisistä lähtökohdista. Kiinnostus palvelukehittäjiin työhön ja ratkaisuihin lisäsi keskustelua ja aktivoi näitä etsimään ja jakamaan hyviä esimerkkejään.

- Tietoa hyvistä käytännöistä sekä niiden ominaisuuksista.
- Yhteistyötä palvelunkehittämiseen ja haasteiden ratkaisuun.
- Yhteistyö auttaa palveluiden yhdenmukaistamisessa.

➤ Tulokset?

Hyvät esimerkit -työ jakoi tietoa ja herätti keskustelua

Hyvät esimerkit -työn tärkein tulos oli herättää keskustelua kuntien ja valtiohallinnon palveluista ja niiden ominaisuuksista. Toinen tärkeä tulos oli palveluiden kehittäjien saama arvostus tekemästään työstä. Lisäksi työn aikana kehitettiin Hyvät esimerkit -lomaketyökalu palveluesimerkkien keruuseen myös tulevaisuutta silmällä pitäen.

- Antoi tunnustusta tekijöille.
- Lomaketyökalu hyvien palveluesimerkkien keruuseen.