







# Verkostotilaisuus 13.10.2022

- Valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelma (Digiohjelma) järjesti verkostotilaisuuden torstaina 13.10.2022. Ohjelman toimeenpano on päättymässä vuoteen 2023.
- Verkostotilaisuudessa kuultiin ajankohtaiskatsaus digiohjelmasta ja sen tuloksista, paneelikeskustelu digikompassista ihmiskeskeisen digitalisaation tukena sekä puheenvuorot mm. kehityksestä Suomi.fi laatutyökaluista ja lainsäädännön kehittämisen ajankohtaisista asioista. Lisäksi tilaisuudessa keskusteltiin ihmiskeskeisestä digitalisaatiosta.
- Verkostotilaisuuden ohjelmaan kuuluvien ryhmäkeskustelujen suunnittelusta, fasilitoinnista ja dokumentoinnista vastasi Gofore. Ryhmäkeskustelujen aiheena oli: Mitä ihmiskeskeinen digitalisaatio edellyttää meiltä kaikilta?
- Tämä yhteenveto laadittiin verkostotilaisuuden ryhmäkeskusteluista saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.

# Verkostotilaisuuden ohjelma

## Tilaisuus järjestettiin hybriditoteutuksena (verkkotilaisuutena ja rajatulle osallistujamäärälle läsnätilaisuutena Tapahtumatalo Bankissa Helsingissä)

12.00-12.15 Tilaisuuden avaus, ICT-johtaja Jarkko Levasma, valtiovarainministeriö

12.15-13.00 Paneelikeskustelu: Kuinka digikompassi tukee ihmiskeskeistä digitalisaatiota?

- alivaltiosihteeri Susanna Huovinen, valtiovarainministeriö
- johtava asiantuntija Mika Tuuliainen, Elinkeinoelämän keskusliitto
- pääjohtaja Markku Heikura, Verohallinto
- toiminnanjohtaja Virpi Dufva, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry
- johtaja Tapio Matinmikko, Oulun Digi

13.00-13.15 Digiohjelman ajankohtaiskatsaus, ohjelmapäällikkö Marjukka Saarijärvi, valtiovarainministeriö

13.15-13.30 Lainsäädäntö, keskeisimmät kehittämishuomiot erityisasiantuntija Tiina Lokka-Lepistö, valtiovarainministeriö

13.30-13.45 Kuntien digitiekarttatyö, erityisasiantuntija Heli Hänninen, Suomen Kuntaliitto

13.45-14.00 Suomi.fi laatutyökalut, katsaus laatuanalyysiin, erityisasiantuntija Kristina Noor-Ilander, Digi- ja väestötietovirasto

14.00-14.20 Tauko

14.20-15.00 Keskustelu ryhmissä: Mitä ihmiskeskeinen digitalisaatio edellyttää meiltä kaikilta?

15.00-15.30 Keskustelun tulokset ja yhteenveto

# II. Ryhmäkeskustelujen tulokset











# Näkökulmana on asiakas - ei tuottava organisaatio/ virasto

- Yhteisten ratkaisujen kehittäminen ja hyödyntäminen, siirrytään toimimaan ekosysteemeissä. Ekosysteemiksi pirstaleisista palveluista (verkostoituminen, vuorovaikutus, jatkuva kehittäminen).
- Ihminen eri rooleissa kaiken keskiöön, asiakkaiden ja yritysten palvelutarpeen kokonaisvaltainen tarkastelu ja asiakkaiden osallistaminen palveluketjun kehittämiseen (tuoteajattelu asiakastarpeet edellä).
- Digitalisaatio on keskeinen osa organisaatiomme työmenetelmiä. Tarvitaan johdon ja esihenkilöiden tuki osallistavaan palvelukehittämiseen.
- Julkinen palvelutuotanto on lähtökohtaisesti siiloutunutta (tarvitaan kansallinen koordinointi). Virastot selvittäneet ripeästi mahdollisuuksia tarjota palveluita eri kielillä (palvelutietovarasto, PTV). Suomi.fi oppaat elämäntapahtumia varten.
- Rahoituksen muutos, poikkihallinnolliset määrärahat (etapit, ekosysteemit)

# Mikä muuttuu? ”Kaikki muuttuu. Miten saadaan ei-digisukupolvi sopeutumaan?”

Ryhmäkeskustelujen osallistuja



# Data liikkumaan ja lähtökohdaksi asiakaskeskeisyys

- Data tulee saada liikkumaan: mitä tietoa tarvitaan elämäntapahtumien näkökulmasta? Esim. tiedoksi toiselle viranomaiselle. Osallistujat korostivat datan yhteen toimivuuden tarvetta. Tarvitaan muutosta ohjaukseen, poikkihallinnollista kehittämistä (tieto esim. etuuksien tarpeesta). Datan hallinnassa tulee huomioida, että tietyillä aloilla tieto voi olla todella arkaluonteista. Tunnistettuja hyötyjä muutoksesta olisivat helpottuvat lupaprosessit, käsittelyajat, tyytyväisyys ja parempi laatu.
- Nostettiin esille kysymys, onko infrastruktuuri ihmiskeskeisen digitalisaation vaatimusten tasolla?
- Muutosten kohdalla nostettiin runsaasti esille tarpeita kehittää ihmiskeskeisestä digitalisaatiosta kommunikointia (videokäytännöt, tiedonjakokäytännöt eri kanavissa, tiedon säilyttäminen). Asiakaslähtöinen sanasto/ julkisen hallinnon kielen ymmärtäminen. Hiljaisen tiedon siirtäminen etämaailmassa organisaation sisällä?
- On vastuullista, eettistä kehittämistä. Mikä on se eettinen ehto, minkä perusteella tehdään? Tarvitaan eetikoita.

**Mikä muuttuu? ”Meillä on tilannekuva tutkinnon suorittamisesta, mutta tieto loppuu siihen. Mitä ihmiselle tapahtuu sen jälkeen?”**

Ryhmäkeskustelujen osallistuja opetusosalta











# Organisaatiolta?

Asiakaskeskeisyyttä,  
asiakasryhmien  
tunnistamista,  
osallistamista

Digitaalisia palveluketjuja  
ja arvoketjuja

Ymmärrystä  
digitalisaation  
nykytilanteesta ja  
osaamista digitalisaatio  
ja tietojohdamisesta  
(esim. kuntien päättäjiltä)

Ajattelutavan muutosta ja  
uusia toimintamalleja:  
vastavuoroisuutta,  
yhteistä ymmärrystä

Ymmärrystä myös  
digimaailman  
haavoittuvaisuudesta  
(pidetään inhimillisyys  
mukana)

Verkostojen kehittämistä  
(esim. kumppani  
rajapinnat, API:t)

Yhteistyö , analysointi ja  
priorisointikykyjä

Datatarpeiden  
priorisointia, tietojen  
yhteen toimivuutta sekä  
laatua, datasta tulee  
pystyä ohjaamaan  
(ennakointi)

Ratkaistava, miksi olla  
mukana jossain  
yhteisessä?

Yhteiset tukipalvelut,  
digiavustajia?

Parempaa hankinta  
osaamista

Ketteryyttä,  
kokeilukulttuuria

Resursseja etenkin  
ajattelutavan  
muutokselle ja  
yhteiskehittämiselle

**Tarvitaan resursseja. Pitää ”mennä oville”, ei ainoastaan laittaa tietoa nettiin (missä antaa palautetta jne). Yhteisöön osallistamiseen on resursoitu esimerkiksi Skotlannissa.”**

Ryhmäkeskustelujen osallistuja



# Miten organisaatiosi on valmistautunut muutokseen?



Miten organisaatiosi on valmistautunut muutokseen?

# Esimerkkejä ihmiskeskeisen digitalisaation edistämisestä

- Tehty esim. iso verkkopalvelu-uudistus ja rajapintateknologioiden hyödyntäminen ja toteutettavien kyselyiden syvälinen testaus (lomakkeiden testaus). ”Olemme pilotoineet kokonaisuutta yhteistyössä tapahtumajärjestäjien ja –viranomaisten kanssa.”
- Ilmiö- ja ekosysteemilähtöisen näkökulma tuotu työhön. Strategiassa on ekosysteemi ja verkostotoiminnan kytkentä ja digiperiaatteissa osallistava palvelukehittäminen. On tunnistettu, mihin elämäntapahtumaan virasto ja palvelu liittyvät. ”Valmistaudumme yhteensopivaksi muihin palveluihin.” On tehty prosessikaavioita, ohjelmistokartta- ja tietovirtakuvauksia. Myös verkostot on kuvattu.
- Palvelumuotoilu. Keskusteltu sidosryhmien mm. kuntien ja tutkijoiden kanssa. ”Teimme selvityksen kuntien valmiudet systeemiseen muutokseen ja asiakaslähtöisyyteen.” Viestintä on koulutautunut saavutettavuudesta (uudet julkaisutekniikat). Luotu digitaaliset yhteiset keskustelukanavat henkilöstölle.

# III. Yhteenveto

# Ryhmäkeskustelujen purku (Gofore)



# Ihmiskeskeisyys ja priorisointi on organisaatioille suurempi haaste kuin digitalisaatio

- Ihmiskeskeisyys digitalisaatiossa vaatii ajattelutavan muutosta. On ryhdyttävä tekemään asioita ja toteuttamaan palveluketjuja elämäntapahtumien pohjalta. (keltainen ryhmä)
- Asiakastarpeita tulee kartoittaa ja palvelut toteuttaa huomioiden eri käyttäjien näkökulmat. (etäryhmä)
- Ihmiskeskeisyyden ymmärtäminen vaatii sen näkyväksi tekemistä, vuoropuhelua ja yhteistä kehittämistä ekosysteemeissä/ verkostoissa, elämäntapahtumiin pohjautuen. (etäryhmä)
- Koska kehittämisenäkökulmat eivät ole kaikkien arkipäivän työssä kiinteästi läsnä, miten voimme varmistaa, että ihmiskeskeisyys toteutuu palvelujen kehitystyössä? Kysyttiin: “Pitääkö jotakin asiaa työssä jättää kenties vähemmälle?” Onko kyse priorisoinnin haasteesta? (vihreä ryhmä)
- Keskustelussa nostettiin esille myös vastuullisuuteen ja eettiseen arviointiin liittyviä vaatimuksia. Tarvitaanko yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun ohella myös esimerkiksi eetikoita? (etäryhmä)



# Kyse on nykyisten toimintamallien ja rakenteiden muutoksesta ja sen johtamisesta

- Organisaatioiden rakenteet eivät tue ihmiskeskeistä digitalisaatiota (on siiloja). Sanastoa tulee yhtenäistää sekä organisaatioiden sisällä että asiakkaiden suuntaan. Tarvitaan selkeämpää palveluista viestimistä (ihmiskeskeisesti). (kaikki ryhmät)
- Ihmisen pitäminen keskiössä vaatii nykytilassa myös osaamista ja resursseja. Miten aika tai osaaminen riittävät vaadittuun verkosto- / ekosysteemikehittämiseen? Jotta organisaatiot voivat muuttua ja hyödyt kehittämisestä koitua etenkin yksilöille tai yrityksille, osallistaminen ja kehittäminen ihmiskeskeisesti vaativat riittävää resursointia. (sininen ja etäryhmä)
- Ihmiskeskeisessä digikehittämisessä on kyse pohjimmiltaan muutoksesta ja sen johtamisesta. Tiedon jakamisen ohella on jaettava myös ymmärrystä. Vaikka keskusteluissa koettiin, että muu lainsäädäntö on jäljessä ”digilakien” kehityksestä ja se haittaa erilaisten kokeilujen toteuttamista, olisi kuitenkin uskallettava toimia. On löydettävä perusteita sille, miksi tulee esimerkiksi kehittää yhteisiä palveluketjuja. (sininen ryhmä)
- Ihmiskeskeisyyden edistäminen vaatii käytännön tasolla ketteryyttä, henkilöltä itseltään itseohjautuvuutta ja esihenkilöiden tulee tukea ajattelutavan muutoksen toteutumista työarjessa. (keltainen ryhmä)



# Valtavat mahdollisuudet, priorisointi ja keskittyminen oleelliseen

Kirjaus ryhmäkeskusteluista





VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Kiitos osallistumisesta! #Digiohjelma

Digitalisaation edistämisen  
ohjelma