



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digikompassi ohjaa ihmiskeskeiseen julkisten palveluiden kehittämiseen

JARKKO LEVASMA, ICT-JOHTAJA
SUOMEN 10. ARKISTOPÄIVÄT 2023
8.6.2023

**Organisaatiokohtainen
kehittäminen digitalisaation avulla on
saavuttamassa saturaatiopisteensä,
ja on etsittävä uusi lähestymistapa**

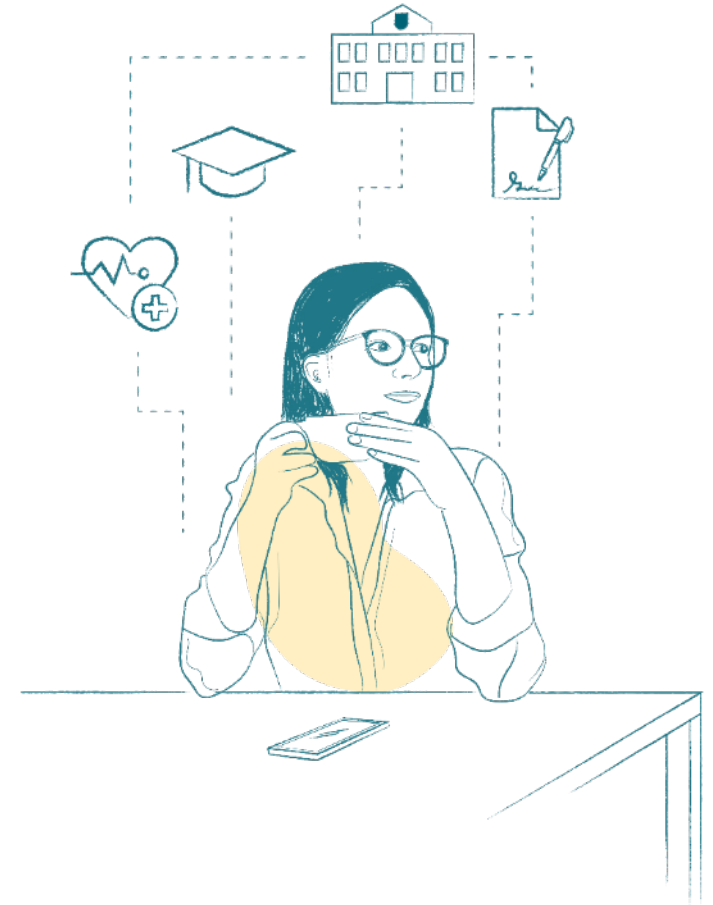
Organisaatiokohtainen digitalisaatio

- Meille on luotu laaja-alaisesti palvelut sähköiseen itsepalveluun.
- Asioiden käsittely on suurelta osin digitoitu.
- Suomalainen julkinen hallinto on menestynyt hyvin kansainvälisissä vertailuissa:
 - 1. sija DESI 2022 ja 2. sija YK eGovernance.
- Silti digitaaliset palvelut voivat näyttää asiakkaalle hajanaisilta ja työläiltä.
- Palveluja ja prosesseja on digitoitu, mutta onko niitä digitalisoitu?

**Ihmiskeskeinen elämän- ja
liiketoimintatapahtumien digitalisointi
on lupaava uusi lähestymistapa**

Elämäntapahtumiin liittyvien palvelukokonaisuuksien digitalisointi ja automatisointi

- Elämän- ja liiketoimintatapahtumiin liittyvien palvelukokonaisuuksien digitalisoinnilla tarkoitetaan sitä, että **julkisia palveluita kehitetään ja tuotetaan jatkossa aiempaa johdonmukaisemmiksi palvelukokonaisuuksiksi elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien ympärille.**
- Elämäntapahtumalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilön elämässä tapahtuu sellainen muutos, joka edellyttää asiointia useiden viranomaisten kanssa, erilaisia palveluita käyttäen.
- Esimerkki tällaisesta tilanteesta voisi olla opiskeluun, yrityksen perustamiseen tai lapsen syntymään liittyvä asiointi.



Ihmiskeskeisyys ja elämäntapahtumat sekä liiketoimintatapahtumat

- Ihmiskeskeisyys tarkoittaa sitä, että otetaan asiakas (ihminen tai yritys) suunnittelun keskipisteeseen.
- Asiakas on usean organisaation yhteinen asiakas, jonka eri palveluja tarjoaviin organisaatioihin kohdistuvat liittyvät toisiinsa elämäntapahtumina tai liiketoimintatapahtumina.
- Ihmisen syntymä on erinomainen esimerkki elämäntilanteen muutokseen liittyvästä elämäntapahtumasta.
- Elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat eivät ole aina samoja tai yksiselitteisiä. Onkin hyvä tarkastella niitä enemmän palvelukokonaisuuksina kuin yksittäisinä tapahtumina.

Mielekkäissä kehitysmahdollisuuksissa yhdistyvät ihmisen kokemus ja taloudellinen vaikutus

TUOTTAVUUS

Manuaalityötä voidaan poistaa
Neuvontatarvetta voidaan vähentää tai hallita
Toimijat näkevät taloudellista hyötypotentiaalia

MERKITTÄVYYS

Suurivolyyminen tapahtuma
E erityisen kuormittavaksi koettu tilanne
Kokonaisvaltainen tarkastelu sähköistämisen tai teknologialähtökohdan sijaan
Tarvittava lainsäädäntötyö realistinen

ASIAKASKOKEMUS

Asiakkaan vaivaa voidaan vähentää
Asiointia eri tahojen kanssa voidaan vähentää
Voidaan vahvistaa hallinnan tunnetta ja vähentää stressiä

SITOUTUMINEN

Toimijat haluavat aidosti yhteensovittaa tavoitteitaan
Toimijoilla on tarvittavaa osaamista edistää tavoitteita
Toimijat varaavat työntekijöitä yhteistyöhön
Toimijat ovat valmiita jakamaan ja hyödyntämään ymmärrystä tai dataa yli organisaatio- ja sektorirajojen

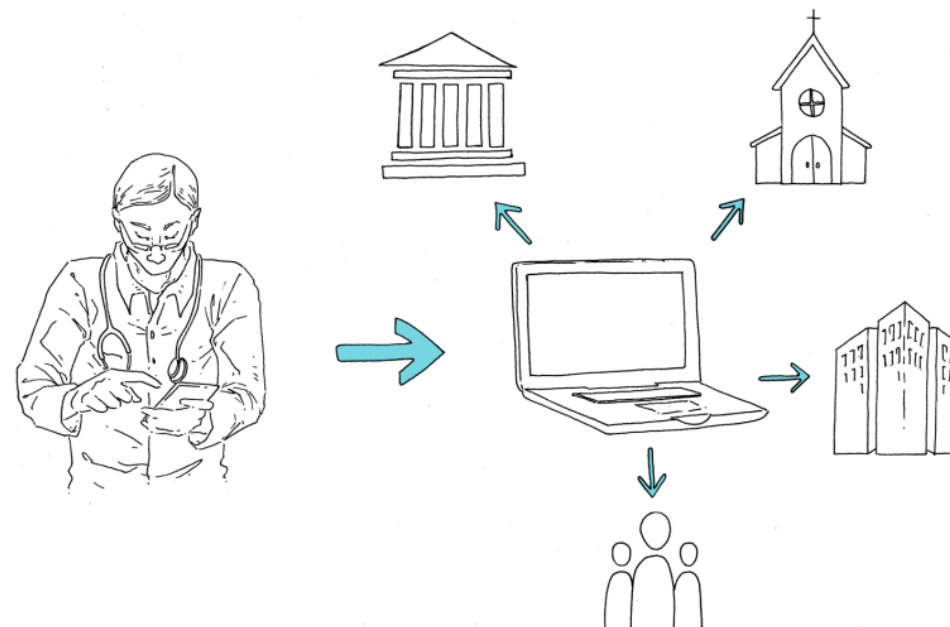


The background features several thin, curved teal lines that sweep across the frame, creating a sense of movement and depth. These lines intersect and curve around the central text, adding a modern, graphic touch to the design.

Esimerkki: Läheisen kuolema elämäntapahtumana

Esimerkki: Läheisen kuolema

- Henkilön A pitkään sairastanut isä kuolee.
- Heti isän kuollessa lääkäri toteaa kuoleman ja rekisteröi sen väestötietojärjestelmän sovelluksen kautta.
- Edunvalvojana toiminut henkilö A siirtyy kuolinpesän hoitajaksi ja saa aiheesta viestin.
- Myös muille lähiomaisille voi lähteä ilmoitus siitä, että A:sta on nyt tullut kuolinpesän hoitaja.
- Myös viranomaiset ja eri organisaatiot saavat tiedon välittömästi
- Läheisen kuolema -elämäntapahtumapalvelukonseptiin voi tutustua [Suomidigin sivuilla](#)



Kuva: Digi- ja väestötietovirasto

Esimerkki: Läheisen kuolema

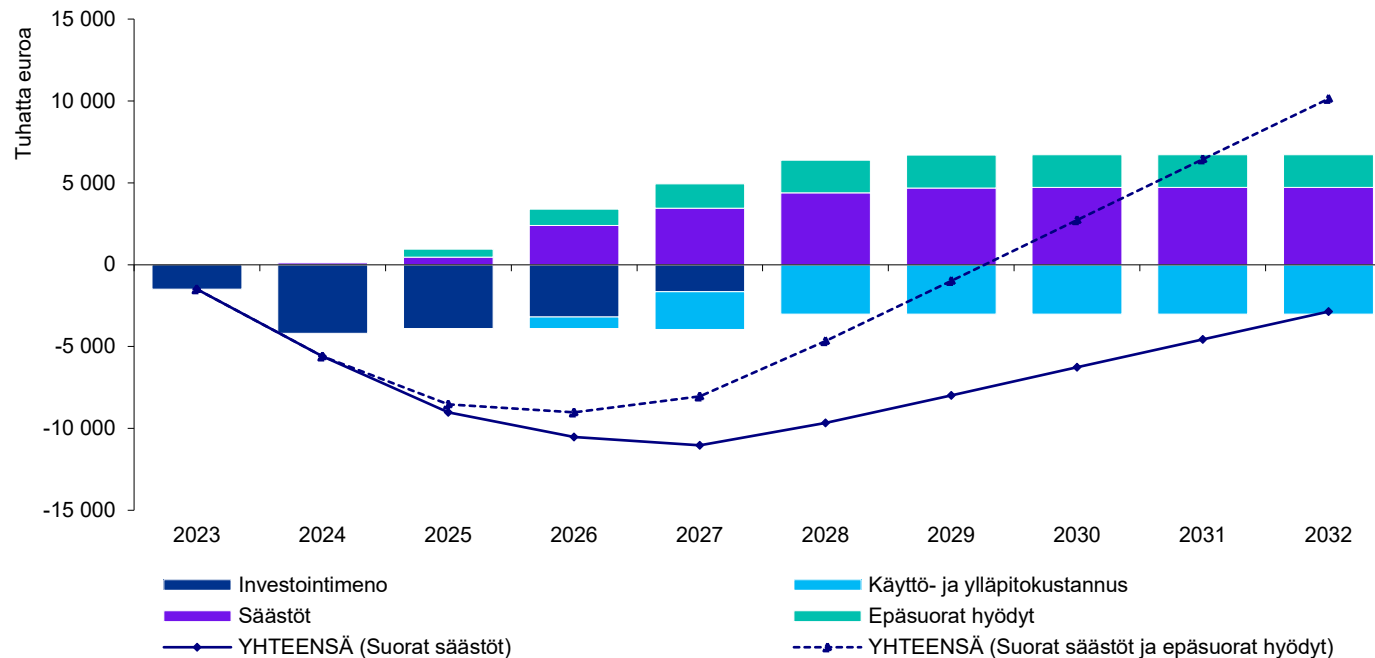
- Läheisen kuoleman elämäntapahtuma on nykytilassa monimutkainen prosessi, jossa omaisten täytyy asioida useiden toimijoiden kanssa paperisia dokumentteja hyödyntäen. Vain rajoitetusti sähköinen malli on raskas ja kallis myös viranomaisille, pankeille, vakuutusyhtiöille ja muille palveluntuottajille.
- Kuolinpesän asioinnin sujuvoittamiseksi hanke tuottaa uusina palveluina kansalaisen sähköisen asiointipalvelun, sähköisen perukirjan, kuolinpesän osakasrekisterin ja testamenttirekisterin. Kuolinpesä saa jatkossa yksilöivän tunnuksen, jota se voi käyttää sähköisessä asioinnissa. Hanke myös edistää kuolintiedon sähköistä ilmoittamista. Sähköisten palveluiden käyttö olisi vapaaehtoista ja rinnalla olisi edelleen mahdollisuus paperimuotoiseen menettelyyn.

Esimerkki: Läheisen kuolema

- Osallistuvat toimijat: DVV, Verohallinto, Traficom, MML, Metsäkeskus, THL, Tilastokeskus, PRH, muut ekosysteemit toimijat.
- Aikataulu: Hankkeen arvioitu kokonaisaika viisi vuotta, ensimmäiseen laajempaan käyttöönottoon noin kolme vuotta.
- Kustannukset: noin 15 miljoonaa euroa.
- Säädosmuutostarpeet: Tunnistettu säädosmuutostarpeita perintökaareen, avioliittolakiin, perintö- ja lahjaverolakiin, lakiin väestötietojärjestelmästä ja DVV:n varmennepalveluista, lakiin DVV:n eräistä henkilörekistereistä sekä lakiin pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmästä.

Esimerkki: Läheisen kuolema: tiivistelmä kustannus-hyötyanalyysistä

Kustannus-hyötyanalyysi: Läheisen kuolema



Säästöt on arvioitu muodostuvan mm. seuraavien viranomaisten suoritteiden tehostumisesta:

- DVV:n kuolintiedon käsittelyn ja sukuselvityksen sähköistämisen on arvioitu tuottavan noin 12 htv:n säästöt. Osakasluettelon vahvistamisen on ennustettu aiheuttavan noin 6 htv:n työmäärän lisäyksen. Ennustetut nettosäästöt ovat siten 6 htv.
- Verohallinnon arvion mukaan perintöverotuksen sähköistämisen ja paperisen perukirjan tallennusvaiheen poisto ja paperisten perukirjakopiopyyntöjen vähentyminen voi tuottaa 16,5 htv säästöt.
- THL:n kuolema-asiakirjojen sähköistämisen on ennustettu tuottavan noin 20 htv:n säästöt.
- Traficommin arvion mukaan paperisten asiakirjojen käsittelyn vähentyminen voi tuottaa 1,2 htv:n säästön.

Investointimeno sisältää DVV:n arvioimat kustannukset sähköisen perukirjan ja kuolinpesän asioiden hoitamiseen liittyvän sähköisen asiointipalvelun kehittämisen kustannukset, sekä verohallinnon arvion perintöverotuksen sähköistämisen kustannuksista. Toteutuksen on arvioitu kestävän noin viisi vuotta.

Käyttö- ja ylläpitokustannukset on asiointipalvelun osalta arvioitu olevan vuosittain 25 % alkuperäisistä kehittämiskustannuksista, ja verohallinnon järjestelmien osalta 260 tuhatta euroa vuodessa. Käyttö- ja ylläpitokustannusten ennustamiseen liittyy huomattavaa epävarmuutta.



Globaali trendi: digitalisaatiota edistetään elämäntapahtumiin pohjautuen

Proactive event-based services, i.e., the next step in the Estonian digital transformation



SmartStart

[SmartStart](#) was the first “life event service” to be delivered by the New Zealand Government. The project set out to make it easier for New Zealanders having a baby to navigate their way around government services and to access services in an integrated manner.



Life Events



Citizens should experience coherence in their digital contact with the public sector. Therefore, we are working to create coherent user journeys for 11 selected life events that most citizens experience during their lifetime.

Value of the life event approach



During key life events people need a higher level of interaction with government. Developing services based on life events allows government to deliver high impact support to people when they need it the most.

Life events

The underlying principle behind digital service provision is that we design services from the perspective of the world of people and businesses. The life events approach ties in seamlessly with this method. Starting with real-life questions and problems of citizens and businesses, we work to release bottlenecks.



Life events as a starting point for seamless services

Important situations and life events for the users shall form the basis for developing seamless services.



Government Services Through a Life Events Approach



Elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien digitalisoinnin tavoite

- sujuvoittaa elämän eri tilanteisiin ja tapahtumiin liittyvää asiointia
- kehittää saumattomia palvelupolkuja
- kehittää julkisen palvelutuotannon tuottavuutta ja yhteentoimivuutta.

Miksi digitalisaatio kannattaa tehdä ihmiskeskeisesti?

- Tapa tunnistaa kokonaisuuksia, jossa eri palveluorganisaatioiden kannattaisi tehdä yhteistyötä.
- Yhteistyö mahdollistaa tietojen siirtymisen toimijoiden välillä, jolloin tietoja ei tarvitse kysyä uudelleen asiakkaalta.
- Siirtyvät tiedot ovat valmiiksi digitaalisessa ja rakenteisessa muodossa, jonka ansioista palveluja ja niiden toteuttamiseen vaadittavia prosesseja voidaan nykyistä enemmän automatisoida.
- Automaatio mahdollistaa aidon tehokkuuden kasvun – sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle.

Onnistunut yhteistyö vaatii paljon aikaa ja vaivaa

- Elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin pohjautuva lähestymistapa vaatii uudenlaista yhteistyötä.
- Yhteistyölle on paljon esteitä ja hidasteita:
 - osapuolten erilaiset tilanteet, aikataulut ja voimavarat
 - puuttuvat yhteistyön säännöt ja keinot
 - paikoittain vanhentunut, liian tiukka tai vaikeasti sovellettava lainsäädäntö
 - tarvittavien ekosysteemien johtaminen on haastavaa
- Yhteistyölle tarvitaan kiihdyttäjiä
 - yhteistä rahoitusta
 - laadukas pehmeä ja kova digitaalinen infrastruktuuri
 - lainsäädännön kehittäminen digiystävällisemmäksi
 - toimivia malleja ja mekanismeja digitalisaation poikkihallinnolliseen ja -sektoriaaliseen johtamiseen

**Liikkeelle ei onneksi lähdetä
nollasta**

Edistäviä toimenpiteitä on tehty jo pitkään

- Henkilön **esitäytetty veroilmoitus** on jo vanha, mutta edelleenkin suomalaisen digitalisaation merkittävimpiä ideoita.
- **Yrityksen digitalous** -hankkeessa rakennetaan edellytyksiä täysin automaattiselle taloushallinnolle, jossa tiedot kulkevat oikeassa muodossa automaattisesti eri toimijoille.
- VM:ssä on valmisteltu jo pitkään laajassa yhteistyössä **läheisen kuoleman** elämäntapahtuman digitalisointia.
- AuroraAI-ohjelmassa on päättyneellä hallituskaudella kehitetty ja levitetty onnistuneesti **ymmärrystä ihmiskeskeisyydestä laajasti julkiseen hallintoon**.
- VM on jo käynnistänyt työn elämäntapahtumiin ja liiketoimintapahtumiin liittyvien palvelukokonaisuuksien kartoittamiseksi.
- Olemme perustaneet **digitoimiston** poikkihallinnolliseen digitalisaation johtamiseen.

Suomen Digikompassi: visio, arvot ja tavoitteet



IHMISKESKEINEN JA VIHREÄÄ SIIRTYMÄ EDISTÄVÄ JULKINEN HALLINTO

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

- Turha asiointitarve on poistettu automaatiolla ja digipalvelut ovat oletusarvoisesti ensisijainen tapa asiointiin.
- Noin 40 merkittävintä elämäntapahtumapalvelukokonaisuutta on digitalisoitu tai automatisoitu. Ihmiskeskeiset digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden.
- Yritysten elinkaaren keskeiset liiketoimintatilanteet on tunnistettu ja niihin liittyvät digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden.
- Yritysten julkiset palvelut ovat ensisijaisesti digitaalisia tai automatisoituja.
- Julkisia palveluita käyttävät organisaatiot pienentävät hiilijalanjälkeään viestimällä kansalaisille ensisijaisesti suomi.fi-palvelun kautta.
- Suomalaisilla on pääsy digitaalisiin sosiaali- ja terveystietoihinsa. Digitaalisia terveyspalveluita ja –tietoja hyödynnetään arjessa.
- Yrityksiltä kerättävä tai toimitettava tieto on 90-prosenttisesti digitaalisessa, rakenteisessa muodossa ja noudattaa olemassa olevia eurooppalaisia standardeja.
- Luvitus erityisesti yritysten vihreän siirtymän hankkeissa on lyhentynyt kaikissa luvissa.
- Innovatiivisten julkisten hankintojen määrää lisätään 10 prosenttiin kaikista hankinnoista ja julkisilla hankinoilla on edistetty vihreää siirtymää hyödyntämällä uusia teknologioita ja toimintamalleja.

YHTEENTOIMIVAT JULKISET PALVELUT

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

- Julkisen hallinnon digitalisaatiota rakennetaan sektorirajat ja hallinnon tasot ylittäen.
- Suomessa on käytössä digipalvelut mahdollistava pehmeä infrastruktuuri.
- Suomessa on käytössä yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli.
- Suomalaiset henkilöt ja yritykset voivat sujuvasti asioida digitaalisesti myös rajat ylittäen.
- Julkisen hallinnon tietovarantojen sääntelystä on tietojen hyödyntämisen ja jakamisen tarpeettomat esteet tunnistettu ja purettu.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintasäädösten kokonaisuudistus on toteutettu ja tietojärjestelmät ovat keskenään yhteentoimivia.

KOKONAISTURVALLISET JULKISET PALVELUT

Tavoite 13: Julkiset palvelut tuotetaan kokonaisturvallisuuden mallin mukaisesti

- Toimintavarma ja häiriösietoinen viestintäinfrastruktuuri on saatavilla kansalaisille ja viranomaisille.
- Valtion, hyvinvointialueiden ja kuntien digitaalinen turvallisuus on parantunut.
- Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden ennakointia käytetään toiminnan ja taloudensuunnittelussa.
- Julkisten digipalvelujen digiturvavaratkaisut tukevat informaatiovaikuttamisen ja disinformaation tunnistamista ja hallintaa.
- Julkisille digipalveluille on asetettu riskiperustaisesti digiturvavaatimukset ja niiden toteutumista arvioidaan ja valvotaan jatkuvasti.

Toteuttamisen tapoja ja kehityskohteita tarkastellaan osana elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation esiselvitysvaihetta



Mitä seuraavaksi tarvitaan?

- Elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien tunnistamista ja kokonaisuuksien valmistelua tulee jatkaa digikompassin tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Digitalisaation tukeminen tarvittavilla lakimuutoksilla.
- Joukko hyvin pitkälle mietittyjä palvelukokonaisuuksia valmiina toteutukseen – niille tarvitaan rahoitus
- Uutta yhteistä digitaalista infrastruktuuria, kuten digitaalinen henkilöllisyys ja digitaalinen lompakko.
- Yhteistyön johtamista tulee vahvistaa – tärkein on yhteistyötä kokonaisuutena tukeva rahoitusmalli.
- Rahoitusta jo olemassa olevien digitaalisten palvelujen ylläpitoon ja jatkokehitykseen.
- Digitaalista turvallisuutta on kehitettävä vähintään digikehityksen tahdissa.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos.

JARKKO LEVASMA, ICT-JOHTAJA
JARKKO.LEVASMA@GOV.FI
VM.FI | @VMUUTISET | @LEVASMA