

Projekti nro 4

Digitalisaation edistäminen ja ”Digital First” -periaatteen toteuttaminen eri maissa

Sanna Kaasalainen (MML), Kristian Meissner (SYKE),
Matias Warsta (Puolustushallinnon rakennuslaitos) ja
Karri Safo (VM)

Taustaa

VM:n linjaus sähköisen asioinnin tavoitetilasta vuonna 2022 (Sähköisen asioinnin ja **digitaalisten palvelujen ensisijaisuus**, 2018)

- Viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan kansalaisille ja oikeushenkilöille eli yrityksille ja yhteisöille **ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja**
- Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä viestintä ja asiointi niin, että **asiakkailla on aina käytettävissä sähköinen kanava**
- **Yrityksillä, yhteisöillä ja muilla elinkeinotoimintaa harjoittavilla on velvoite** asioida ja viestiä julkisen hallinnon kanssa digitaalisesti
- Luonnolliset henkilöt (kansalaiset) asioivat ja viestivät viranomaisten kanssa ensisijaisesti digitaalisesti. Heitä ei kuitenkaan velvoiteta tähän

Digi- ja Väestötietovirasto aloitti 2020

<https://vm.fi/digitalisaatio>

<https://dvv.fi/>



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO



Digital Nations

- Digital5 käynnistettiin vuonna 2014, G8-tyyppinen
- Tarkoituksena vahvistaa julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä teknologiassa ja digitaalitaloudessa
- Digital5: Viro, Israel, Uusi Seelanti, Korea ja Yhdistynyt Kuningaskunta
- Digital9: Kanada, Uruguay, Meksiko ja Portugal (2018)
- Marraskuussa 2019 Tanska: Digital Nations
- Edelläkävijöitä digitaalisessa julkishallinnossa ja kansalaisten palveluissa
- 2019 Data360 –julistus: data digitaalisen hallinnon perustana



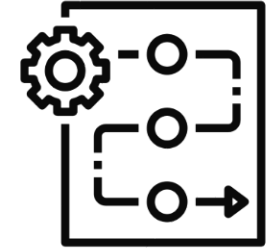
Kuva: Wikipedia/ [CC BY-SA 4.0](#)

Aihe ja tavoitteet

Tavoitteena tuottaa kansallisella tasolla digitalisaation edistämiseen liittyvän kehittämistyön tueksi **kansainvälistä vertailutietoa** selvitykseen kohtemaissa (Australia, Etelä-Korea, Israel, Kanada, Singapore, Uruguay ja Uusi-Seelanti)

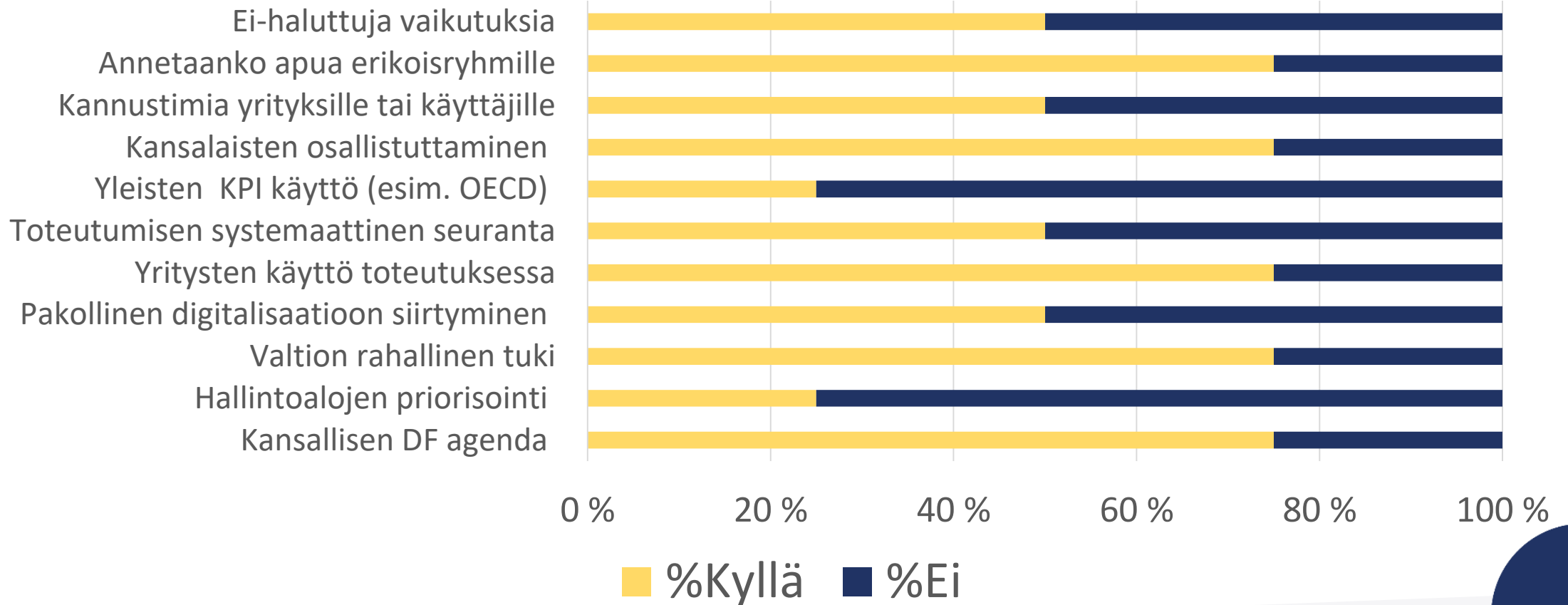
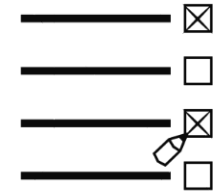
- Digitalisaation edistämiseen käytetyistä ohjauksen ja johtamisen malleista ja keinoista (esim. sääntely, rahoitus, verkostojohtaminen ym. toimintamallit)
 - Mahdollisuuksista saada valtionapua tai muita resursseja digitalisaation toimeenpanoon
 - Sääntely: velvoitetaanko palveluiden tuottamiseen tai käyttämiseen
 - Digitalisaation edistämisen verkostoista
- Käytetyissä digitalisaation edistämisen seurannan ja johtamisen ja ohjausmallien vaikuttavuuden arvioinnin menetelmistä ja mahdollisista indikaattoreista
- Käytetyistä keinoista ja innovatiivisista ratkaisuista kansalaisten ja yritysten motivoinniksi ja kannustamiseksi sähköisen asiointiin ja digitalisaation hyödyntämiseen omassa toiminnassaan

Menetelmät



- Kohdemaiden viranomaisiin otettiin yhteyttä suurlähetystöjen kautta
- Tunnistetuille kontakteille lähetettiin hanketta kuvaavaa saatekirje ja 12 kohdan kyselylomake
- Kyselylomakkeen kysymykset (kyllä/ei) käsittelivät:
- **Kohdemaan digitaalisaation ohjelmaa**
- **Digital first/ digitalisaation johtaneet syyt ja toteutustapa**
- **Digitalisaation toteutuksen seuranta ja vaikuttavuuden arviointia**
- **Kansalaisten ja yritysten osallistuttamista**
- **Toteutuksen vaikutuksia**
- Vain neljän maan viranomaiset vastasivat kyselyyn – Covid?
- Saatujen vastausten perusteella sovittiin kolmen kohdemaan viranomaisten kanssa tarkentavia haastatteluja

Kyselylomakkeen tulokset



Australia

- Hallintorakenteena hajautettu malli -> ministeriöt vastaavat Suomen tapaan pääosin omista digitalisointiratkaisuistaan
- Kansallinen Digital transformation strategy - >tavoittelee kaikkien hallinnollisten palveluiden digitalisaatiota vuoteen 2025 mennessä
- Julkinen sektori pyrkii monipuolistamaan digitaalisten palveluiden tarjoajien ja toteuttajien joukkoa
- Pyrkimyksenä pk- sektorin ja alkuperäiskansojen omistuksessa olevien yritysten suosiminen
- Digitalisaatiota edistäviä toimia seurataan keskitetysti varsin vähän (esim. käytössä ei OECD:n KPI:t, eikä monitorointi hallinnossa keskitettyä)
- Digitalisaatiossa koettu **haasteita** erityisesti suurten yritysten, toimittajaloukkujen sekä julkisen sektorin tilaajaosaamisen puutteiden näkökulmasta.
- Käytössä Digital Service Standard -> korostaa käyttäjien tarpeiden ymmärtämistä – osallistaminen ollut silti toteutetuissa hankkeissa usein vasta kokeiluvaiheessa

Etelä-Korea

- Keskitetty hallinnon rakenne, pitkä historia hallinnon voimakkaasta digitalisoimisesta ja tietoyhteiskunnan merkitys maassa luovat pohjaa nopeaan digitalisoinnin kehitykseen
- Julkisen hallinnon digitalisaatiolla (e-government) vahva asema -> vision to be "a global leader in e-Government, developing a sustainable future"
- Erityispiirteinä pitkäjänteinen hankkeiden kehittäminen -> kehitys sykleittäin 10-15 vuotta
- Tällä hetkellä keskiössä älykkäät teknologiat (AI, IoT, Cloud, Big Data, mobiilipalvelut)
- Digitalisaatiossa korostuu panostus pilviratkaisuihin ja mobiilipalveluihin (syrjäyttänyt osin jo PC:n)
- Yhteiskunta hyödyntää monella tavalla tietoa ja kokoaa sitä kansalaisille tarjottaviin palveluihin
- E-government tuottaa merkittäviä palveluita kansalaisten ja yritysten tarpeisiin (mVoting, Uni-Pass, palvelualusta PaaS-TA)
- 2018 käynnistynyt "ICT for All" edistämistä strategia -> myös Etelä-Koreassa tunnistettu nopean digitalisoitumisen haasteet (mm. sosioekonominen epätasa-arvo ja iäkkäämmät ihmiset)

Israel (1/3)

- Israelin Digital First –agenda määritelty vuonna 2014 annetulla päätöksellä
- Keskitetty hallinnon ICT-viranomainen, joka kehittää infrastruktuuria, järjestelmiä ja palveluita
 - Pyrkii myös stimuloimaan muuta hallintoa tarjoamaan kehittyneitä palveluita
 - Viranomaisella strateginen suunnitelma vuosille 2019-2021
- Israelissa on kiinnitetty huomiota myös hallintopalveluiden epäsuoriin kustannuksiin, kuten kivijalkavirastossa käyntiin kuluva aika
- ICT-viranomainen edistää yhden luukun periaatteen toteutumista
 - Yksi asiointipiste kaikkiin palveluihin kaikista ministeriöistä ja virastoista (One Government – iskulause)
 - Kansalaisen ei tarvitse tietää viranomaisten vastuunjakoa
 - Kansalaisen tarpeet keskiössä
- Kaikki uudet palvelut kehitetään ensin digitaalisiksi ja vasta, jos välttämätöntä, fyysisiksi palveluiksi
 - Ratkaisun pitää kattaa koko prosessin, end-to-end-periaate
 - Kehittäminen ei rajoitu käyttöliittymiin, vaan kattaa myös itse prosessin

Israel (2/3)

- end-to-end –periaatteeseen vastaamiseksi ICT-viranomainen kartoittaa koko asiakasprosessin ja tarvittaessa yhdistää eri organisaatioille hajautuneita prosesseja
 - Palvelu asiakkaalle yhden istunnon kautta
 - Jatkuvuutta tutkitaan selvittämällä käyttötapauksia
- Vuosina 2016 – 2018 otettiin käyttöön kymmeniä uusia digitaalisia palveluita
 - yhteensä 520 palvelua on täysin digitaalisesti saatavilla
 - mm. gov.il –verkkosivusto yhtenä luukkuna, yhteinen tunnistuspalvelu sekä keskitetty käyttäjätuki
- 2016 tehdyllä päätöksellä otettiin käyttöön "kysy kerran" –politiikka.
 - Samalla varmistettiin, että tiedonsiirto viranomaisten välillä toteutetaan turvallisesti ja luvalla
- Tiedonsiirtoinfraa kehitetään yhdessä *National Cyber Directorate*:n kanssa
- Yli 800 tietokantaa vapaasti saatavilla
- Avoin lähdekoodi

Israel (3/3)

- Erillinen taloudellinen tuki
 - n. 7-8 milj. €/a erillistä tukea ministeriöille digitaalisuushankkeisiin
- Lainsäädäntö korjataan, jotta voidaan poistaa sanamuotoja, jotka estävät digitalisoitumista
- Mittareita:
 - digitaalisen penetraation mittari (digital take-up)
 - Tiedon saatavuuden indeksi arvioi ministeriöiden välisen tiedonsiirron tasoa (72%, 2019)
 - Tietokantojen julkiseksi saattaminen (73 %, 2019)
 - Selailun ja käytön seuranta
- Kansalaisten osallistuttamiseen liittyviä toimenpiteitä lisätty ilmeisesti ihan viime vuosina

Kanada

- Julkishallinnolle luotu informaation hallinnan ja teknologian strategia, digitaalisten operaatioiden strateginen suunnitelma.
 - tavoitteena yhteinen alusta, integroitavuus, innovaatioita tukeva, käyttäjäkeskeisyys, helppopääsyinen.
 - Strategian komponentteja ovat digitaaliset standardit, datastrategian tiekartta, kehittyvä digitaalinen politiikka sekä avoimen hallinnon suunnitelma.
 - Korostetaan myös turvallisuutta, yksityisyyttä, yhteiskäyttöisyyttä, saatavuutta ja avointa informaatiota
- Säännöksiä (directives) annettu digitaalisista palveluista (2020) sekä automaattisesta päätöksenteosta (2019).
 - Tämän lisäksi viisi osa-aluepolitiikkaa (policies) ja kuusi ohjetta
- Liittovaltiossa alue- ja paikallishallinnolla myös merkittävä rooli ja näiden edistyksellisyydessä on ilmeisesti suurehkoja eroja
 - Myös non-profit organisaatioilla oma roolinsa
- Hallinnon digitaalisten palveluiden kehittämismvastuuta on yritetty keskittää

Singapore

- **Keskitetty hallinnon rakenne** edesauttaa luomaan yhtenäistä tiekarttaa digitalisaatiolle
- Tietoyhteiskunnalla pitkä historia, aluksi yksityisen sektorin edistämänä
- Maalla **selkeä strategia** (ml. Yhtenäinen tietoarkkitehtuuri) kohti ”älykästä kansakuntaa” -> tavoitteilla selkeät mittarit, joita seurataan keskitetysti
- **Lainsäädännöllä** varmistettu tiedon kulku läpi hallinnon -> tehokkaat kansalaisten palvelut tietoa laajasti eri tavoin hyödyntäen (tietoyhteiskunnan tukirakenteet – kuten mobiilipaikannus - pitkällä)
- Yksityissektori ja teollisuus vahvasti mukana eri hankkeiden kehittämisessä jo alkuvaiheessa -> Palvelut usein toimivia jo alkuvaiheessa
- Kansalaisille tarjottavissa palveluissa tähdätään **ilmiölähtöiseen** lähestymistapaan -> tarvittavat palvelut elämän joka vaiheessa (mm. SingPass, Moments of Life)
- Pysyykö kansalaisten osaaminen mukana nopeatempoisessa digitalisaatiossa? Kansalaisten tietosuoja?

Uruguay

- Kuuluu Digital Nations – verkostoon
 - Panostaminen digitalisaatioon on ollut järjestelmällistä
 - Hallituksella kokonaisvaltainen digitalisaation agenda, jossa on neljä päätavoitetta ja yhdellä hallituskaudella (5 v) keskitytään aina yhteen päätavoitteeseen
- Digitalisaatiota edistää 2007 perustettu kansallinen e-hallinnon laitos AGESIC
- Agendan päätavoitteiden toteutumista tuetaan toimeenpanevilla asetuksilla ja erillisrahoituksella budjetista
- Päätavoitteita olleet
 - koululaisten valmiuksiin liittynyt Plan Ceibal, joka toteutui jo vuonna 2009
 - Tietoteknisen infrastruktuurin parantaminen (mm. valokuituverkko)
 - Kansalaisten asettaminen keskiöön
 - Oikeudenmukainen murros
- Myös yksityistä sektoria hyödynnetään digitalisaation edistämisessä
- Käytössä noin 100 mittaria, joista osa OECD:n KPI-indikaattoreita

Uusi-Seelanti

- Julkisen hallinnon digitaalinen palvelustrategia
- Vahva tahtotila olla edelläkävijä hallinnon digitaalisessa murroksessa
- Digitaalisten hankkeiden toteutuksessa hyödynnetään laajaa yksityisen sektorin verkostoa, jossa pääosa tuotannosta toteutetaan kansallisilla markkinoilla
- Digitaalista murrosta varten standardi (Digital service design standard) -> sisältää 12 periaatetta julkisen hallinnon digitalisointiin
- Keskitetyt mittarit ja seuranta standardin mukaisten palveluiden kehittämiseen

Yhteenveto

- Keskitetyt ratkaisut auttavat viemään valtiota digitalisaatiossa yhtenäisesti eteenpäin
- Tietyt peruseriaatteet ovat maissa pääosin samankaltaisia:
 - Oltava strategia ja toimeenpanosuunnitelma
 - yhden luukun periaate, kysy kerran, end-to-end, asiakaskeskeisyys, avoin data
- Keskitetyt ratkaisut (lainsäädännön tukemana) edistävät tietoyhteiskunnan ja tiedon hyödyntämisen voimakasta etenemistä
- Tietoyhteiskunnan ja ”äly-yhteiskunnan” käänköpuolena kansalaisten henkilötietojen suoja ja yksityisyys vähämerkityksellisempiä
- Palveluiden käyttäjien osallistaminen jo alkuvaiheessa (ei vasta testausvauheessa, tai myöhemmin) tuottanut hyviä tuloksia
- Myös voimakkaasti tietoyhteiskunnan edistämistä ajavissa maissa kohdattu haasteita (raha v. mobiilimaksaminen, ikääntyvä väestö, sosioekonomiset syyt) -> Digital First tarkoittaa monilta osin edelleen myös perinteisen palveluväylän olemassaoloa

Yhteenveto

- Joillakin mailla ollut strategiana valita pilottialueita, joilla kehitystä on viety voimallisesti ja esimerkinomaisesti eteenpäin, toisilla kokonaisvaltaisempi edistämistapa
 - mm. Uruguayn ponnistelut koululaisten digivalmiuksiin
 - mm. Israelin yhden luukun kokonaisuus
- Yksityisen sektorin muukaan ottaminen tuonut innovatiivisuutta, mm. Singaporen julkisen liikenteen sovellukset
- Parhaat onnistumiset ovat edellyttäneet viranomaisten yhteistyötä (vaatii koordinaattorin) ja prosessien kokonaisvaltaista uudistamista, ei vain digitalisointia