

Kartoitus kansainvälisistä digitalisaation edistämisen johtamisen ja kannustamisen malleista sekä seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin menetelmistä

Sanna Kaasalainen (Maanmittauslaitos), Kristian Meissner (SYKE), Matias Warsta (Rakennuslaitos), Karri Safo (VM)

Valtiovarainministeriö (VM) linjasi tammikuussa 2018 sähköisen asioinnin tavoitetilasta vuonna 2022. Näitä ovat mm. viranomaisten velvollisuus tarjota ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja sekä sähköisen kanavan saatavuus. Nämä tavoitteet ovat velvoittavia yrityksillä ja yhteisöille, ja lisäksi ensisijaisia kansalaisille ilman velvoitetta. Suomi on kansainvälisessä vertailussa maailman johtava maa julkisissa digitaalisissa palveluissa.

Tämän selvityksen lähtökohtana oli tarve koota kohdemaista tietoa siitä, miten kansalaisia tai yrityksiä on motivoitu siirtymään sähköiseen asiointiin tai hyödyntämään digitalisointia ja millaisia innovatiivisia ratkaisuja on kehitetty. Tavoitteena oli tuottaa kansainvälistä vertailutietoa:

- 1) digitalisaation edistämiseen käytetyistä ohjauksen ja johtamisen malleista ja keinoista
- 2) digitalisaation edistämisen seurannan ja johtamisen ja ohjausmallien vaikuttavuuden arvioinnin menetelmistä ja mahdollisista indikaattoreista
- 3) keinoista ja innovatiivisista ratkaisuista kansalaisten ja yritysten motivoinniksi ja kannustamiseksi.

Kohdemaiksi valittiin digitaalisten palveluiden edelläkävijöiksi todettuja maita: Australia, Etelä-Korea, Israel, Kanada, Singapore, Uruguay ja Uusi-Seelanti. Selvitys toteutettiin haastattelemalla keskeisiä viranomaisia (sähköpostitse, puhelin/Skype-haastattelut) ja keräämällä aineistoa kirjallisista tietolähteistä. Projektin johtajana toimi Maria Nikkilä, Digitalisaatioyksikön päällikkö (VM, JulkICT). Projektiryhmän sparraajana ja ohjaajana toimi lisäksi neuvotteleva virkamies Sari Hosionaho (VM, JulkICT/Digitalisaatioyksikkö).

Kyselyvastausten yhteenvetoa neljän maan osalta on ao. kuvassa. Kansalaisten osallistaminen oli tärkeässä roolissa kaikissa maissa. Eryteisesti korostuivat pyrkimys helpottaa pääsyä palveluihin esim. mobiililaitteiden tai neuvonnan avulla sekä yhden luukun periaate (esim. Israelissa gov.il ja Korean Gov24 -sivustot). Palvelujen saatavuutta erityisryhmille turvattiin esim. asiointipisteillä tai ilmaisilla tableteilla. Sen sijaan ohjaamisen menetelmät vaihtelivat alueellisesti. Suurimmat ongelmat johtuivat palveluprosessista, jos pyrittiin siirtämään vaikeaksi koettu palveluprosessi sellaisenaan digitaaliseen muotoon. Tärkeitä periaatteita olivat kaikilla hallinnon siilorajojen ylittäminen, palveluiden saatavuus, nopeus ja helppous, avoin tieto ja käyttäjä-ystävällisyys, ihmisoikeudet, tarkoituksenmukaisuus, yhteiskäyttöisyys, avoimuus sekä yksityisyys ja tietoturva.

