



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

KANSALLISEN PALVELUARKKITEHTUURIN KÄYTTÖNOTTO KUNNASSA

Annukka Kosonen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2017
Tietojenkäsittelyn koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutus

KOSONEN, ANNUKKA:

Kansallisen palveluarkkitehtuurin käyttöönotto kunnassa

Opinnäytetyö 40 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Joulukuu 2017

Suomessa ollaan ottamassa käyttöön kansallista palveluarkkitehtuuria eli valtakunnallista digitaalisten palveluiden infrastruktuuria. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten tämä suomi.fi –palveluinakin tunnettu kokonaisuus otettaisiin käyttöön Hämeenkyrön kunnassa. Tavoitteena oli tuottaa raportti käyttöönottoprojektin sujumisesta, sen yhteydessä havaituista haasteista ja niiden ratkaisemisesta sekä työssä tunnistetuista hyvistä käytännöistä. Ensimmäisenä kokonaisuuden osista otettiin tuotantokäyttöön Palvelutietovaranto, ja sen käyttöönottoprosessista opittuja asioita voidaan toivottavasti hyödyntää muiden suomi.fi –palveluiden käyttöönotossa.

Hämeenkyrössä lähdettiin toteuttamaan Palvelutietovarannon käyttöönottoa tunnistamatta täysin käyttöönottoprosessin työmäärän laajuutta. Lisäksi sosiaali- ja terveystalvet lisättiin määräajan jo lähestyessä yllättäen mukaan tietokantaan kuvattaviin palveluihin. Kunnan tarjoamien palveluiden kuvaukset saatiin kuitenkin tallennettua määräaikaan mennessä lain ja valtion viranomaisten vaatimalla laajuudella.

Hämeenkyrössä toteutettiin Palvelutietovarannon käyttöönotto osana Tampereen kehyskuntien yhteistä projektia. Seutukunnan yhteiset tekniset ratkaisut ja projektia johtava projektipäällikkö helpottivat huomattavasti Palvelutietovarannon käyttöönottoa, sillä kunnan henkilöstön ei tarvinnut oman työnsä ohella ratkaista kaikkia käyttöönoton ongelmia yksin. Erityisesti käyttöönottoprojektissa huomattiin, että säännölliset sekä Väestörekisterikeskuksen järjestämät valtakunnalliset että kehyskuntien omat, projektihenkilöstölle suunnatut etäpalaverit olivat hyödyllisiä ongelmien esille tuomisessa, ratkaisujen löytämisessä ja havaittujen hyvien käytäntöjen jakamisessa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems

KOSONEN, ANNUKKA:

The Implementation of National Digital Services Infrastructure in a Municipality

Bachelor's thesis 40 pages, appendices 8 pages
December 2017

Finland is making all public services digitally available to its inhabitants. The vision is for citizens to eventually be able to interact digitally with all providers of public services using their banking passwords for secure identification. The project consists of several parts. The first part to be implemented was Palvelutietovaranto, a library of all available public services.

The purpose of this study was to document the first implementation project in the municipality of Hämeenkyrö and to record the challenges and good practices discovered during this process in order to utilize them in later implementations.

Tampere and its neighbouring municipalities, nine in all, participated in this shared project. This study was conducted by participating in the implementation process as well as observing and interviewing the project manager and the other municipal data processors and project leaders.

The scope of the project was not fully understood at first and most municipalities had to hurry to finish the work by the deadline set by the government. All managed to finish in time, which was significantly facilitated by the excellent project manager. Regular virtual meetings were found to be essential in discovering problems, solving them and disseminating good practices.

Key words: electronic services, municipal administration, public services, suomi.fi

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KUNTIEN JÄRJESTÄMÄT PALVELUT	6
2.1	Palvelujen järjestämisen lait ja käytännöt.....	6
2.2	Palvelujen järjestäminen Hämeenkyrön kunnassa.....	6
3	KANSALLINEN PALVELUARKKITEHTUURI.....	8
3.1	Kansallisen palveluarkkitehtuurin perusteet	8
3.2	Palveluarkkitehtuurin osa-alueet asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmasta	9
3.2.1	Verkkopalvelu	10
3.2.2	Kartat.....	10
3.2.3	Maksut.....	11
3.2.4	Palvelutietovaranto.....	11
3.2.5	Palveluväylä	12
3.2.6	Tunnistus	13
3.2.7	Valtuudet.....	14
3.2.8	Viestit	14
4	PALVELUARKKITEHTUURIN KÄYTTÖÖNOTTO KUNNISSA	16
4.1	Yleistä Palveluarkkitehtuurin käyttöönotosta	16
4.2	Palvelutietovarannon käyttöönoton toimenpiteet Hämeenkyrössä.....	17
4.2.1	Palvelualueiden asiantuntijoilta tarvittavat toimet.....	19
4.2.2	PTV:n pääasiallisten käyttäjien toimet.....	20
4.2.3	Sosiaali- ja terveystietopalvelujen kuvaamisen erityistilanteet.....	22
4.2.4	Muiden tahojen hallinnoimat palvelut	24
4.3	Muiden Suomi.fi –palvelujen käyttöönotto	24
5	POHDINTA.....	26
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Julkishallinnossa ollaan ottamassa käyttöön maanlaajuista Palvelutietovarantoa ja yhteisiä digitaalisia palveluita. Hankkeen tavoite, jonka toivotaan toteutuvan joidenkin vuosien kuluessa, on se, että kansalainen löytäisi kaikki tarvitsemansa kunnan tai valtion järjestämät palvelut, kuten terveydenhuollon, Trafin ja Verohallinnon, yhden sivuston kautta ja voisi hoitaa asioitaan sähköisesti.

Hämeenkyrö tulee tekemään digitaalisten palveluiden käyttöönotossa tiivistä yhteistyötä Tampereen ja sen kehyskuntien eli Nokian, Ylöjärven, Pirkkalan, Vesilahden, Lempäälän, Kangasalan ja Oriveden kanssa. Seutukunnalle on nimetty yhteinen tietohallintojohtaja, joka on päävastuussa uudistuksen toteuttamisesta kunnissa, sekä projektipäällikkö johtamaan Kansallisen Palveluarkkitehtuurin eli KaPA:n käyttöönottohanketta. Opinnäytetyöni tavoite on tutkia, miten KaPAan kuuluvat palvelut otetaan käyttöön Hämeenkyrön kunnassa, ja tarkoituksena on tuottaa raportti Palvelutietovarannon käyttöönottoprosessin sujumisesta, siinä tunnistetuista haasteista ja havaituista hyvistä käytännöistä muiden palveluarkkitehtuurin osa-alueiden käyttöönoton tueksi.

Palveluarkkitehtuuri koostuu useista osa-alueista, jotka voidaan ottaa käyttöön eri aikoina. Työstä on toivottavasti hyötyä ennen kaikkea Hämeenkyrön kunnalle, mutta myös muille kunnille, jotka eivät vielä ole ottaneet käyttöön palveluarkkitehtuuria kokonaisuudessaan. Tässä opinnäytetyössä keskitytään käyttöönottoprosessin kulkuun palvelukuvausten näkökulmasta ja tekniset ratkaisut jäävät sen ulkopuolelle.

Koska sähköisiin kunnallisiin palveluihin siirtyminen on valtakunnallinen, lakisääteinen ohjelma, tarkin tieto on saatavissa virallisista lähteistä: valtionvarainministeriöstä, hankkeen viestintäkanavasta sivustolla esuomi.fi sekä Väestörekisterikeskuksesta. Lisäksi sähköisten palvelujen käyttöönottoprojektin edetessä kehyskunnissa on tuotettu tietoa konkreettisista toimenpiteistä ja hyvistä käytännöistä. Käyttöönottoprojektissa tuotetut materiaalit, kuten muistiot, on tallennettu työtilapalvelu Virtaan. Osa materiaalista on saatavilla kaikille kehyskuntien työntekijöille, ja osa on vain projektin työntekijöille tarkoitetuissa työtiloissa. Materiaaleja voi pyytää kehyskuntien tietohallintojohtajalta tai KaPA-projektin projektipäälliköltä.

2 KUNTIEN JÄRJESTÄMÄT PALVELUT

2.1 Palvelujen järjestämisen lait ja käytännöt

Kuntalaissa (2015) määritellään, että kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa tehtävät ja järjestää sille laissa erikseen säädetty tehtävät. Kunta voi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä. Kunta voi järjestää sille laissa säädetty tehtävät itse tai sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle. Kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulle kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. (Kuntalaki 10.4.2015/410.)

Kunnalle kuuluvia tehtäviä määritellään erikseen esimerkiksi varhaiskasvatus-, perusopetus- ja kansanterveyslaeissa. Muita kunnan palveluja, joiden järjestämiseen kuntaa ei velvoiteta lailla, ovat esimerkiksi nuoriso- ja liikuntapalvelut tai yrityspalvelut. Kunnat voivat järjestää palvelut haluamallaan tavalla, kunhan se noudattaa kunnan tehtävistä annettuja lakeja. Esimerkiksi varhaiskasvatus saattaa kuulua kunnan sisäisessä hierarkiassa joko kasvatuksen ja opetuksen palvelujen tai perhe- ja sosiaalipalvelujen joukkoon. Samaten varhaiskasvatuspalvelut voivat olla kokonaan kunnan järjestämiä, tai kunta voi ostaa päivähoitopalveluja naapurikunnalta tai yksityiseltä palveluntarjoajalta. Palvelun järjestäjä on aina vastuussa palvelun lainmukaisuudesta, ja kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa laissa säädettyjä palveluja muulta palvelujen tuottajalta sillä säilyy 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämisvastuu (Kuntalaki 9 §).

Pääsääntöisesti kunnan järjestämät palvelut ovat sen asukkaiden käytettävissä. Esimerkiksi muita kuin päivystysluontoisia terveyspalveluita tarjotaan vain kunnan omille asukkaille.

2.2 Palvelujen järjestäminen Hämeenkyrön kunnassa

Hämeenkyrön kunta järjestää sivistys- ja tekniset palvelut pääosin itse. Sivistyspalveluiden palvelualue sisältää varhaiskasvatuksen, kasvatuksen ja opetuksen sekä elämänlaatupalvelut. Elämänlaatupalveluihin puolestaan kuuluvat kirjasto, kansalaisopisto, kulttuuripalvelut, museot, nuoriso- ja liikuntapalvelut sekä Pirkanmaan musiikkiopisto.

Näistä liikuntapalveluita, museo- tai kansalaisopistopalveluita ei määritellä lakisääteisesti kunnan tehtäviksi. Teknisistä palveluista osa on maanmittauslaitoksen vastuulla.

Kunnan tehtävänä on yleisen kirjaston toiminnan järjestäminen. Kunta voi järjestää yleisen kirjaston toiminnan itse taikka yhteistyössä toisten kuntien kanssa tai muulla tavoin. (Laki yleisistä kirjastoista, 29.12.2016/1492.) Pirkanmaan kirjastot muodostavat Piki-kokonaisuuden, jota asiakkaat voivat käyttää asuinkunnastaan riippumatta.

Sosiaali- ja terveystalveluista osa, esimerkiksi lähes kaikki perustason palvelut, on kunnan itse järjestämiä, mutta Hämeenkyrö kuuluu Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin, joka järjestää osan terveystalveluista ja erityissairaanhoidon palvelut. Lisäksi esimerkiksi sosiaalipalveluihin kuuluva velkaneuvonta, etsivä nuorisotyö ja maaseutupalvelut järjestetään usean kunnan yhteisinä palveluina. Jos palvelu järjestetään useassa kunnassa yhteisesti, palvelun järjestämisestä vastaava kunta tai muu taho kuvaa palvelun Palvelutietovarantoon, ja merkitsee palvelun saatavuusalueeksi muut yhteistalvelukunnat. Tällaisia muita tahoja ovat muun muassa Pirkanmaan Pelastuslaitos ja Pirkanmaan Jätehuolto sekä valtakunnallisesti Maanmittauslaitos.

3 KANSALLINEN PALVELUARKKITEHTUURI

3.1 Kansallisen palveluarkkitehtuurin perusteet

Valtiovarainministeriön mukaan kansallinen palveluarkkitehtuuri luo yhteentoimivan digitaalisten palvelujen infrastruktuurin, jonka avulla tiedon siirto organisaatioiden ja palvelujen välillä on helppoa. Ohjelmassa luodaan kansallinen palveluväylä (tiedon välityskerros), kansalaisten, yritysten ja viranomaisten tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät, uusi kansallinen sähköinen tunnistusratkaisu sekä kansalliset ratkaisut organisaatioiden ja luonnollisten henkilöiden roolien ja valtuutusten hallintaan. (Valtiovarainministeriö 2016a.) Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamishjelma on Valtiovarainministeriön kehittämis- ja uudistushanke, joka on tarkoitus saada päätökseen vuoden 2017 loppuun mennessä.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016), jota myös KaPA-laiksi kutsutaan, ja Valtionvarainministeriön asetus eräiden hallinnon yhteisten sähköisen asioinnin tukipalveluiden toteuttamisesta (607/2016) astuivat voimaan 15.7.2016. Niissä säädetään mm. edellä mainituista palveluista, niiden vaatimuksista ja tuottamisesta sekä palveluiden käytön oikeuksista, velvollisuuksista ja edellytyksistä. Valtiokonttori tuottaa ja kehittää verkkomaksamisen palvelua ja Maanmittauslaitos vastaa hallinnon karttapalvelusta. Väestörekisterikeskus vastaa kaikkien muiden tässä raportissa mainittujen palvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä.

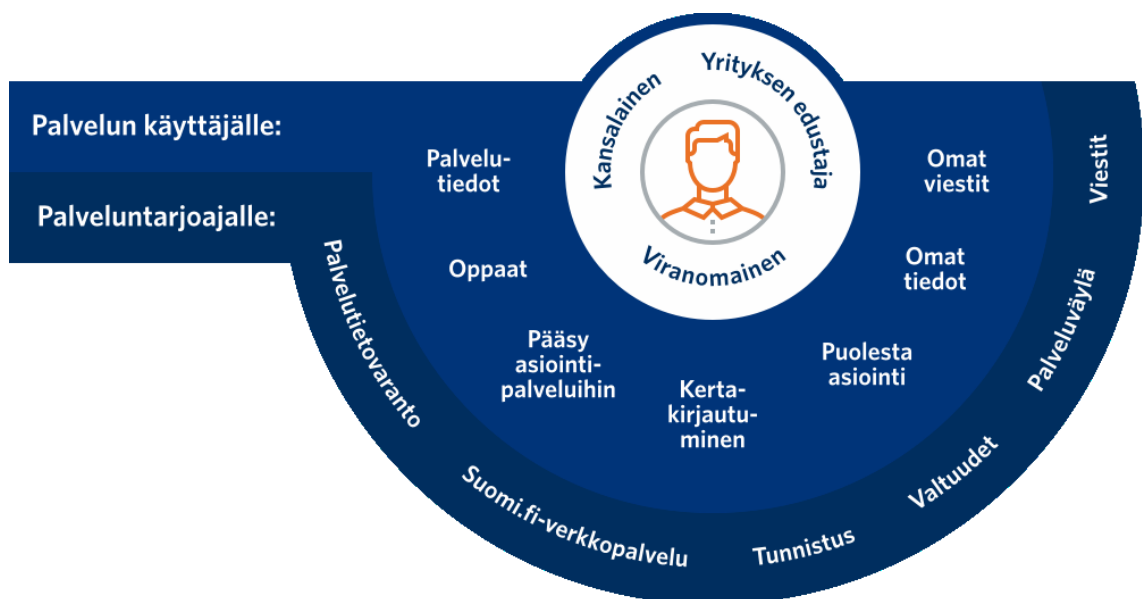
Palvelun käyttäjälle palveluarkkitehtuuri näkyy ensisijaisesti Suomi.fi-verkkopalveluna, jonka kautta käyttäjä voi yhdellä kirjautumisella asioida useissa sähköisissä julkishallinnon palveluissa. Suomi.fi-verkkopalvelun kehittämisestä vastaa Väestörekisterikeskus. Julkishallinnon organisaatioille Suomi.fi-palvelukokonaisuuteen liittyminen ja sen käyttäminen on maksutonta, mutta organisaatio maksaa itse käyttöönottokustannukset, kuten vaadittavat tekniset laite- ja ohjelmistohankinnat ja käyttöönottoon liittyvät henkilöstökulut.

KaPA-lain mukaan julkishallinnon viranomaiset saavat käyttää kaikkia näitä tukipalveluja. Muut julkista tehtävää hoitavat, esimerkiksi kunnan kanssa sopimuksen tehneet yksityiset varhaiskasvatus- tai terveyspalvelujen tarjoajat, saavat käyttää muita kuin

tunnistus-, verkkomaksamis- ja viestinvälityspalveluita. Näiden rajoitettujen palvelujen käyttöoikeudesta päättää kyseisen tukipalvelun tuottaja, eli Väestörekisterikeskus tai Valtiokonttori. (571/2016.)

3.2 Palveluarkkitehtuurin osa-alueet asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmasta

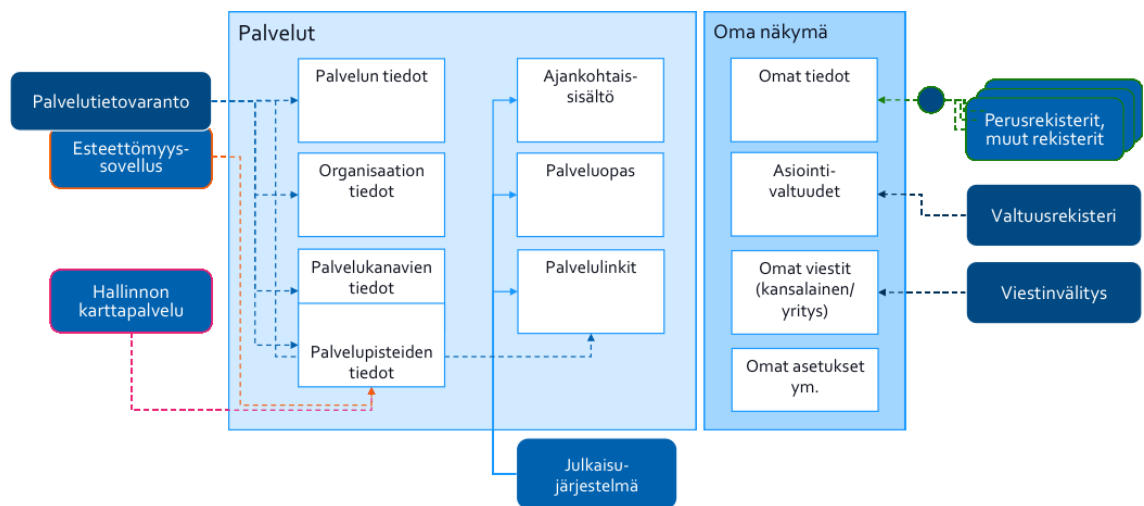
Kansalliseen palveluarkkitehtuurin sähköisiin Suomi.fi-palveluihin kuuluu useita osioita, jotka otetaan käyttöön porrastetusti. Palveluiden tarpeellisuus asiakkaalle vaihtelee usein elämäntilanteen mukaan, ja Palveluväylä ei suoranaisesti edes näy asiakkaalle muuten kuin palveluarkkitehtuurin toiminnan sujuvuutena. Palveluarkkitehtuurin osat on tässä tekstissä esitelty siinä järjestyksessä kuin ne esitetään kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäsivustolla <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/>. Osa palveluista, kuten opastavat sisällöt, ovat kaikille avoimia. Henkilökohtaisia tietojaan asiakas pääsee katselemaan ja käsittelemään vain vahvan tunnistautumisen kautta. Myös heikomman tunnistautumisen, kuten Facebook-tunnuksilla tai itse valitulla käyttäjätunnuksella ja salasananalla tunnistautumisen, käyttö tulee olemaan joissain palveluissa mahdollista. Kuviossa 1 on esitetty Suomi.fi-palvelujen osa-alueita palvelujen tarjoajien ja käyttäjien näkökulmasta.



Kuvio 1. Suomi.fi-kokonaisuus. (Väestörekisterikeskus n.d.a.)

3.2.1 Verkkopalvelu

Suomi.fi-verkkopalvelun tavoitteena on ohjata ja opastaa loppukäyttäjät, eli kansalaiset, viranomaiset ja yritykset, käyttämään sähköisiä palveluita. Tämä on käyttäjälle kätevää ja palveluntuottajalle edullisin vaihtoehto. Yhteisestä verkkopalvelusta tieto palveluista on myös löydettävissä helpommin kuin useilta sivustoilta etsien. Tarkoituksena on tarjota ohjeita ja oppaita, julkishallinnon palveluiden ja organisaatioiden tietoja sekä mahdollisuutta hoitaa asioitaan julkishallinnon kanssa sähköisesti. Verkkopalvelun käyttöliittymä on koostettava mahdollisimman toimivaksi asiakkaan näkökulmasta. Verkkopalvelu liittyy kiinteästi muihin Suomi.fi-palveluihin, ja sen tietosisältö perustuu suurelta osin Palvelutietovarantoon. Kuviossa 2 on esitetty Suomi.fi-verkkopalvelun loogista rakennetta. Palvelut-osio kuvaa palveluntarjoajien hallinnoimia osa-alueita ja Oma näkymä niitä osia, joihin asiakas eli loppukäyttäjä voi osaltaan vaikuttaa.



Kuvio 2. Suomi.fi -verkkopalvelun looginen rakenne. (Väestörekisterikeskus n.d.a)

3.2.2 Kartat

Esuomi.fi-sivustolla kerrotaan, että kaikilla julkishallinnon viranomaisilla ja muilla julkista tehtävää hoitavilla tahoilla on oikeus käyttää Suomi.fi-karttapalvelua, mutta sen käyttöön ei velvoiteta (Väestörekisterikeskus n.d.a). Maanmittauslaitos toimittaa palveluun laadukkaat, ajantasaiset kartta-aineistot. Palveluntarjoaja voi upottaa räätälöimänsä kartan helposti omille verkkosivuilleen, ja palvelu toimii myös mobiililaitteissa. Upotettavaan karttaan voi lisätä vaikkapa osoite- ja paikkahaun, matkan tai pinta-alan mittauksen, mittakaavasäätimen tai kiinteistörekisterikartan. Karttaan voi myös piirtää omia

viivoja tai alueita, esimerkiksi uuden omakotitonttialueen sijoittamiseksi kartalle. (Väestörekisterikeskus n.d.)

3.2.3 Maksut

Verkkomaksamisen kokoamis- ja hallintopalvelu on laissa hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016 määritelty yhdeksi tukipalveluista. Esuomi.fi-sivuston mukaan Maksut-palvelua ovat velvollisia käyttämään valtion hallintoviranomaiset ja virastot, laitokset ja liikelaitokset, kunnalliset viranomaiset niiden hoitaessa laissa niille säädettyjä tehtäviä sekä tuomioistuimet ja muut lainkäyttöelimet (Väestörekisterikeskus n.d.a).

Maksut-palvelun avulla asiakkaat voivat maksaa verkkomaksuja palveluja tarjoaville organisaatioille suoraan asiointipalvelussa. Maksut-palvelu korvaa Vetumaksamisen, jonka sopimuskausi on muutenkin päättymässä vuoden 2017 lopussa. Esuomi.fi-sivustolla ohjeistetaan, että palvelun ottavat käyttöön ensin ne tahot, joilla on ollut käytössään Vetuma (Väestörekisterikeskus n.d.a). Ellei organisaatiolla ole vielä ollut käytössä verkkomaksuja, uuteen palveluun siirtyminen tapahtuu organisaation haluamalla aikataululla. Suomi.fi-maksamisen ilmainen, keskitetty palvelu on huomattava parannus tilanteeseen, jossa kunnan tai muun organisaation piti tehdä Vetumasopimukset jokaisen pankin tai muun maksunvälittäjän kanssa ja maksaa kustakin sopimuksesta erikseen.

3.2.4 Palvelutietovaranto

Esuomi.fi-sivusto kuvailee, että ”Suomi.fi-palvelutietovaranto (Palvelutietovaranto, PTV) on keskitetty tietovaranto, johon organisaatiot, joilla on joko käyttövelvollisuus tai käyttöoikeus, tuottavat tiedot tarjoamistaan palveluista ja asiointikanavista sekä palveluun kytkeytyvän organisaation tiedoista. Käyttöoikeudesta ja käyttövelvollisuudesta säädetään ns. KaPA-laissa eli laissa hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016). Palvelua tuottaa Väestörekisterikeskus.” (Väestörekisterikeskus n.d.a.)

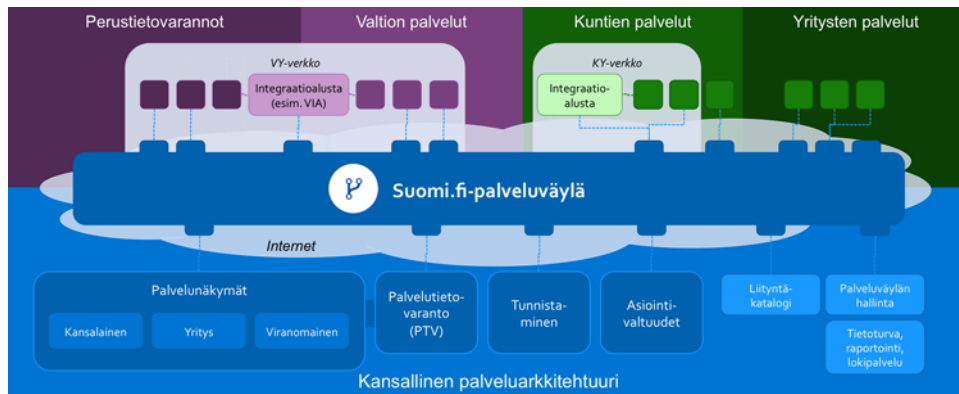
Esuomi.fi-sivustolla kerrotaan, että Palvelutietovaranto on tarkoitettu kansalliseksi julkisten palvelujen hakemistoksi. Sen sisällöt kytketään toisiinsa aiheiden lisäksi myös kohderyhmien ja elämäntilanteiden suhteen, jotta asiakas löytäisi tarvitsemansa tiedot mahdollisimman helposti. Palvelun kuvaukseen liitetään yhtenäisiä asia- ja hakusanoja ja tiedot esitetään asiakkaalle yhdenmukaisesti, jotta eri organisaatioiden palveluja olisi helppo vertailla. Avoimen rajapinnan kautta PTV:n tietoja voi käyttää missä tahansa verkkopalvelussa. (Väestörekisterikeskus n.d.a.)

Palvelukuvaukset on tarkoitus kirjoittaa asiakkaan näkökulmasta ja niin tarkasti, ettei asiakkaan tarvitsisi enää kysellä palveluntarjoajalta lisätietoja. Kuhunkin palvelukuvaukseen liitetään asiointikanavat, joiden kautta asiakas pääsee käyttämään palvelua tai hakemaan lisätietoa. Asiointikanavia ovat esimerkiksi palvelupisteet, joissa asiakas voi käydä, sekä puhelinnumerot, verkkoasiointiosoitteet tai lisätietoa sisältävät nettisivut. Kunkin asiointikanavan kuvaus kirjoitetaan kertaalleen ja liitetään sitten kaikkiin palveluihin, joissa sitä voi käyttää; esimerkiksi terveyskeskus palvelupisteenä liitetään kaikkiin perusterveydenhuollon palveluihin.

3.2.5 Palveluväylä

Palveluväylä ei oikeastaan näy palvelujen käyttäjälle samoin kuin edellä kuvattu Palvelutietovaranto tai muut Suomi.fi-palvelut. Esuomi.fi-sivustolla kerrotaan, että Palveluväylä on vakioitu, yhtenäinen, yhteiskäyttöinen, yhteentoimiva ja tietoturvallinen tiedonvälityskerros, jonka avulla voidaan tehokkaasti rakentaa eri palveluita ja tietolähteitä yhdisteleviä kokonaisuuksia. Sen avulla tuodaan käyttäjille luotettavasti oikeat tiedot eri rekistereistä ja järjestelmistä. Kun palveluntarjoaja on liittynyt Palveluväylään, se voi hyödyntää kaikkia muita Palveluväylään integroituja komponentteja oman palvelunsa kehittämiseksi. (Väestörekisterikeskus n.d.a.) Kunta voi saada automaattisesti esimerkiksi lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen, Kelalta tiedot asiakkaan työttömyydestä tai eläkkeensaannista taikka Verohallinnolta päiväkotikäisen lapsen vanhempien tulotiedot maksujen ja mahdollisten alennusten määrittämiseksi.

Kuviossa 3 esitetään palveluväylän looginen perusta. Erilaisissa tietovarannoissa ja palveluntarjoajien tietokannoissa oleva tieto kulkee palveluväylää pitkin palveluntarjoajalta toiselle ja toimii asiakkaalle näkyvien palvelujen perustana.



Kuvio 3. Palveluväylän kokonaisuus. (Väestörekisterikeskus n.d.a)

3.2.6 Tunnistus

Suomi.fi-palveluihin kuuluu myös Tunnistus-palvelu. Se korvaa eri palveluiden erilliset tunnistautumiset ja toimii asiakkaan näkökulmasta samoin kuin aiemmat pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella tapahtuvat tunnistautumiset. Kuten Maksut-palvelun yhteydessä, Suomi.fi-tunnistus Vetuman sijaan helpottaa ja tehostaa palvelujen toteutusta. Esuomi.fi-sivuston mukaan ”Suomi.fi-tunnistuksen tuotantoympäristö on tarkoitettu valtion hallintoviranomaisten, virastojen ja laitosten, liikelaitoksien, kunnallisten viranomaisten, tuomioistuinten ja muiden lainkäyttöelinten käyttöön.” (Väestörekisterikeskus n.d.a).

Esuomi.fi-sivuston kuvauksen mukaan Suomen tai EU:n kansalainen pääsee yhdellä kertakirjautumisella helposti ja tietoturvasallisesti katsomaan ja käsittelemään tietojaan kaikkiin julkishallinnon asiointipalveluihin, jotka ovat ottaneet Suomi.fi-tunnistuspalvelun käyttöön (Väestörekisterikeskus n.d.a). Saman istunnon aikana voi katsella tietojaan esimerkiksi Verohallinnon ja TrafFin sivuilla ja varata ajan omaan terveyskeskukseen. Vahva tunnistautuminen mahdollistaa toisen henkilön tai yrityksen puolesta asioinnin, sähköisen allekirjoituksen ja lomakkeiden esitäytön (Väestörekisterikeskus n.d.a).

3.2.7 Valtuudet

Valtuutuspalvelu antaa yksityishenkilöille ja yrityksille mahdollisuuden hoitaa asioita toisen henkilön tai yrityksen puolesta. Esuomi.fi-sivuston mukaan ”Suomi.fi-valtuuksien avulla voidaan luotettavasti tarkistaa henkilön tai yrityksen valtuudet, valtakirjat ja oikeudet asioida sähköisesti toisen henkilön tai edustamansa yrityksen puolesta ajasta ja paikasta riippumatta.” (Väestörekisterikeskus n.d.a). Keskitetysti tallennettu asiointivaltuutus tarkistetaan automaattisesti, eikä käyttäjän tarvitse enää toimittaa asiointivaltakirjoja moneen eri paikkaan. Myös paperisiin valtakirjoihin liittyvät väärinkäyttömahdollisuudet vähenevät. Huoltajan oikeus asioida alaikäisen lapsensa puolesta ja yrityksen edustajan nimenkirjoitusoikeus on tähänkin asti voitu tarkastaa olemassa olevista perustietorekistereistä, kuten väestötietojärjestelmästä ja Kaupparekisteristä, mutta Valtiovarainministeriön artikkelin mukaan Valtuusrekisteri on tietävästi Euroopan ensimmäinen kansallinen sähköisten valtakirjojen perusrekisteri (Valtiovarainministeriö 2016b). Käyttömahdollisuuksien joukossa ovat esimerkiksi lomakkeen täyttäminen yhdistyksen puolesta, palveluyrityksen asiointi iäkkään asiakkaan puolesta tai puolison kirjastolainausten uusiminen.

Esuomi.fi-sivuston mukaan palveluntarjoaja toteuttaa valtuutuskyselyliittymän Valtuudet-palveluun joko WebAPI-rajapinnan tai Palveluväylän kautta. Organisaation asiointipalvelu tekee asiointitilanteessa kyselyn Valtuudet-palveluun, joka hakee perustietorekistereistä tai valtuusrekisteristä tiedon, onko asioijalla oikeus tähän puolesta-asiointiin. Palvelu voidaan integroida esimerkiksi ajanvarausohjelmistoon tai pankin järjestelmään. (Väestörekisterikeskus n.d.a.)

Esuomi.fi-sivustolla tiedotettiin 17.10.2017, että henkilön puolesta asiointi on otettu käyttöön Suomi.fi-verkkopalvelussa lokakuun 2017 puolivälissä (Väestörekisterikeskus n.d.c).

3.2.8 Viestit

Esuomi.fi-sivustolla kuvaillaan, että Suomi.fi-viestit toimii viestien välittäjänä viranomaisten ja kansalaisten välillä, asiakkaan omana sähköisenä postilaatikkona Suomi.fi-verkkopalvelussa. Se korvaa tähän asti käytössä olleen Kansalaisen asiointitilin. (Väes-

törekisterikeskus n.d.a.) Jos henkilö on aiemmin käyttänyt Kansalaisen asiointitiliä, hänen tulee kirjautua Suomi.fi-palveluun ja antaa siellä suostumuksensa sähköiseen viestintään. Suomi.fi-viestien käyttöönoton jälkeen Asiointitiliä voi vielä lukea, mutta sen kautta ei enää voi lähettää viestejä. (Väestörekisterikeskus n.d.)

Viestipalvelun avulla asiakas voi vastaanottaa kaikki viranomaisviestit yhteen paikkaan Suomi.fi-verkkopalveluun, ja sen käyttöön on tulossa tammikuussa 2018 myös mobiili-sovellus. Saapuneesta viestistä lähetetään vastaanottajalle heräteviesti hänen valintansa mukaan tekstiviestillä tai sähköpostilla. Lisätietopyyntöön voi vastata suoraan viestiin vastaamalla, ja palvelussa voi lähettää myös liitteitä. Vahva tunnistautuminen ja salattu liikenne varmistavat tietoturvan. (Väestörekisterikeskus n.d.a.)

Palveluntarjoajalle viestipalvelu tuo tehokkuutta ja kustannussäästöjä. Palveluntarjoaja lähettää viestin sähköisenä Suomi.fi-viestipalveluun, joka toimittaa sen perille asiakkaalle tämän oman valinnan mukaan sähköisenä tai kirjeitse tulosteena. Myös todisteellinen tiedoksianto voidaan toteuttaa viestipalvelun kautta. Jos asiakas haluaa viestinsä paperisina, verkkopalveluun jää tieto viestin lähettäneestä viranomaisesta, mutta asiakkaan tietosuojan vuoksi viestin sisältöä ei tallenneta. Viestit-palvelu on tarkoitettu viranomaisille ja niiden viestejä vastaanottaville loppukäyttäjille, ei viranomaisten väliin viestintään tai yritysten asiakasviestintään. (Väestörekisterikeskus, n.d.a.)

Väestörekisterikeskuksen 6.11.2017 lähettämän uutiskirjeen mukaan yksityishenkilö voi ottaa Viestit-palvelun käyttöönsä 14.12.2017 lähtien kirjautumalla sisään Suomi.fi-verkkopalveluun ja määrittämällä haluamansa asetukset. (Väestörekisterikeskus n.d.d.)

4 PALVELUARKKITEHTUURIN KÄYTTÖNOTTO KUNNISSA

4.1 Yleistä Palveluarkkitehtuurin käyttöönotosta

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) asettaa määräajat joidenkin Suomi.fi-palveluiden käyttöönotolle. Käyttöön veloitettun käyttäjäorganisaation on:

- ”1) kuvattava palvelujaan koskevat tiedot palvelutietovarantoon ja tuotava rekisteritietojaan palvelunäkymään viimeistään 1 päivänä heinäkuuta 2017;
- 2) otettava luonnollisen henkilön tunnistuspalvelu ja verkkomaksamisen kokoamis- ja hallinnointipalvelu käyttöön viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2018;
- 3) otettava viestinvälityspalvelu käyttöön viimeistään 1 päivänä heinäkuuta 2017.

Yksityisten yhteisöjen, säätiöiden ja elinkeinonharjoittajien oikeus käyttää palvelutietovarantoa palvelujaan koskevien tietojen tarjoamiseen tulee voimaan, kun yksityisten yhteisöjen ja elinkeinonharjoittajien palvelutietovarannon käyttövaltuuksien hallintamallit ovat valmiit, viimeistään 1 päivänä heinäkuuta 2017.” (Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, 29 §.)

Valtion viranomaiset, laitokset ja liikelaitokset, kunnalliset viranomaiset lakisääteisiä tehtäviään hoitaessaan sekä tuomioistuimet ja muut lainkäyttöelimet ovat velvollisia käyttämään KaPA-laissa kuvattuja hallinnon tukipalveluja, ellei ole pakottavaa syytä käyttää jotain muuta palvelua. Toisaalta laki ei määrää rangaistuksia tahoille, jotka eivät veloitteesta huolimatta ota palveluja käyttöön. Esuomi.fi-sivuston käyttöönottilanteen seurannassa (Väestörekisterikeskus n.d.b) vielä kolme kuukautta Palvelutietovarannon käyttöönoton määräajan jälkeen noin puolessa Pirkanmaan kunnista palvelun käyttöönotto oli kesken. Kunnista kaikki olivat vähintään osallistuneet koulutuksiin, mutta suuri osa kuntayhtymistä ja sairaanhoitopiireistä ei ollut raportoinut mitään toimintaa Palvelutietovarannon käyttöönottamiseksi.

Kehyskuntien Kansallisen Palveluarkkitehtuurin käyttöönottoprojektin projektipäällikkö Sari Maunulan kokoaman muistion mukaan Tampereen ja sen kehyskuntien tietohallinnon johtoryhmässä on päätetty hoitaa kansallisen palveluarkkitehtuurin käyttöönottoon tarvittavat tekniset toimenpiteet kehyskunnissa keskitetysti, jotta jokaisen kunnan ei tarvitse hankkia ja kehittää omia ratkaisujaan. Palveluväylään liittymiseksi otetaan käyt-

töön yksi seudullinen liityntäpalvelin, jonka hankinta kilpailutetaan hankintalain määräysten mukaan. Palvelujen kuvaamiseksi Palvelutietovarantoon luodaan yhteinen konsepti. Palvelunäkymien, tunnistautumisen, viestien, valtuuksien ja verkkomaksamisen palveluihin liittyminen ja käyttöönotto ovat jossain määrin järjestelmäkohtaisia, koska kuntien eri palvelualueilla on käytössä useita tietojärjestelmiä. Tarkoitus on kuitenkin luoda yhtenäiset määritykset ja vaatimukset, joita kaikki kunnat voivat hyödyntää, ja ylläpitää järjestelmäkohtaista yhteistyötä järjestelmien toimittajiin. (Maunula n.d.)

Kustakin Suomi.fi-palvelusta tehdään käyttöönottosuunnitelmat, joissa kuvataan kunnittain, miten ja milloin Suomi.fi-palvelu tullaan ottamaan käyttöön. Käyttöönottoprojektien projektivastuu jaetaan kunnille sen mukaan, mikä kunta vastaa mistäkin yhteisestä tietojärjestelmästä. Yhteisille tietojärjestelmille on Tampereen kehyskunnissa määritelty vastuukunta, josta löytyy järjestelmäkohtainen vastuuhenkilö. Nämä vastuuhenkilöt ovat merkittävässä roolissa järjestelmäkohtaisia käyttöönottojen projektisuunnitelmia tehtäessä. (Maunula n.d.) Palveluarkkitehtuurin käyttöönoton teknisiä ratkaisuja ei käsitellä tässä opinnäytetyössä.

4.2 Palvelutietovarannon käyttöönoton toimenpiteet Hämeenkyrössä

KaPA-käyttöönottoa alettiin Hämeenkyrössä järjestellä tammikuussa 2017. Projektin omistajaksi nimettiin talousjohtaja Tiina Paloranta ja PTV-yhteyshenkilöksi ICT-tukihenkilö Matti Asumalahti. Oma roolini oli avustaa kunnan palvelujen kartoittamisessa, palvelukuvausten muokkaamisessa yhdessä palvelualueiden asiantuntijoiden kanssa ja palvelukuvausten tallentamisessa Palvelutietovarantoon. Palvelualueiden johtajille ja avainhenkilöille järjestettiin alkuvuoden 2017 aikana koulutuksia, joissa kerrottiin palveluarkkitehtuurista ja erityisesti Palvelutietovarannosta ja sen vaatimista toimituksista. Koulutukset järjesti useimmiten kehyskuntien projektipäällikkö Sari Maunula, mutta joitakin koulutuksia järjestin myös itse Maunulan materiaaleja hyödyntäen. Liitteenä 1 on tekemäni diaesityslyhennelmä, jonka avulla esittelin Palveluarkkitehtuuria sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntijoille.

Pohjakuvaukset

Väestörekisterikeskus tarjosi käytettäväksi kuntien lakisääteisiin tehtäviin perustuvia palvelujen pohjakuvauksia. Palvelujen kuvausten tallentaja voi halutessaan ottaa käyt-

töön pohjakuvauksen tai kirjoittaa palvelun kuvauksen kokonaan itse. Pohjakuvaus on kokonaisuus, joka sisältää palvelun kuvauksen siltä osin kuin palvelu on käytössä valtakunnallisesti samanlaisena. Yleensä pohjakuvauksessa kerrotaan, kuka voi palvelun saada, millaisena ja millä ehdoilla. Lisäksi pohjakuvaus sisältää metatietoja, kuten asiansanoja, palvelun kohderyhmän ja linkin lakiin, johon palvelu perustuu. Palvelukuvauksen tallentaja ei voi muuttaa pohjakuvausta, mutta siihen tulee lisätä kuvaus siitä, miten palvelu on juuri kyseisessä kunnassa järjestetty. Kuvakaappaukset Palvelutietovarannon käyttöliittymästä sellaisena kuin se oli huhtikuussa 2017 ja kuvausten tallentajille laatimani lyhyet käyttöohjeet ovat liitteenä 2.

Asiointikanavat

Palvelujen kuvauksiin liitettiin asiointikanavat, joiden kautta palvelua voi käyttää. Asiointikanavia ovat esimerkiksi palvelupiste eli fyysinen osoite, jossa asiakas voi käydä, puhelinnumero, sähköinen asiointi ja verkkosivu. Sähköinen asiointi tarkoittaa, että asiakas pystyy saamaan asiansa hoidettua tai vireille tämän kanavan kautta. Tällainen on esimerkiksi Lupapiste, jossa voi hakea rakennuslupaa tai useita muita Maanmittauslaitoksen tai kunnan hallinnoimia lupia. Verkkosivu taas on yksisuuntaisen lisätiedon lähde. Verkkosivulle, eli vaikkapa kunnan internet-sivulle, voi lisätä kuvia, videoita tai lomakkeita, joita Palvelutietovaranto ei toistaiseksi tue. Verkkosivuja ei tulevaisuudessa suositella käytettäväksi ainakaan ainoana palvelutietojen lähteenä, vaan kaikki olennainen tieto palveluista tulee tallentaa Palvelutietovarannon palvelukuvauksiin ja vain edellä mainitut rikastetiedot säilyttää verkkosivuilla.

Kukin asiointikanava, kuten kunnan virastotalo fyysisenä palvelupisteenä, kuvataan vain kerran, vaikka samassa rakennuksessa olisikin useita palveluita ja osastoja, ja liitetään sitten sellaisenaan jokaiseen palveluun, jota sen kautta voi käyttää. Liitokseen voi tarvittaessa kirjoittaa lisätietoja, kuten ”Tekniset palvelut sijaitsevat kunnan virastotalon E-siivessä” tai ”Käynti varhaiskasvatuspalveluiden toimistoon virastotalon C-ovesta”. Vastaavasti esimerkiksi kunnan maankäyttöinsinöörin puhelinnumero tallennetaan puhelinasiointikanavaksi ja liitetään jokaiseen palveluun, josta kyseinen henkilö vastaa.

Asiointikanava voi olla käytettävissä joko vain tietyn organisaation palveluissa tai valtakunnallisesti avoin. Projektin aikana asiointikanavien oletusasetuksia muutettiin, jotta kaikki asiointikanavat olivat oletusarvoisesti kaikille avoimia. Näin esimerkiksi usean kunnan yhteisen palvelun toteutuksesta vastaava kunta voi palvelukuvausta tallentaes-

saan halutessaan liittää palveluun muiden kuntien asiointikanavia. Aiemmin tämä mahdollisuus riippui siitä, oliko asiointikanavan tallentaja muistanut asettaa sen avoimeksi.

Palvelukuvausten sisältö

Palvelutietovarantoon tallennetun palvelukuvauksen tulee sisältää kaikki tieto, jota palvelua ensimmäistä kertaa käyttävä asiakas tarvitsee pystyäkseen käyttämään palvelua. Pari lyhyttä lausetta ja kehoitus hakea lisätietoa kunnan nettisivulta on väärä toimintamalli, jota ei pidä käyttää lainkaan. Kuvaustekstin täytyy myös olla sellaista, jota asiaa tuntematon asiakas ymmärtää. Projektin edetessä kävi ilmi, että palveluiden asiantuntijoiden, jotka tunsivat oman alansa läpikotaisin, oli joskus vaikea asettua ensikertalaisen asiakkaan asemaan ja kirjoittaa palvelukuvaus asiakaslähtöisesti, riittävän yksityiskohdallisesti ja ammattisanastoa välttäen.

Palvelukuvauksessa kuvataan nimensä mukaisesti palvelu, jonka asiakas saa. Palvelukuvauksessa ei puhuta rakennuksista tai henkilöistä. Palvelukuvauksia pohdittaessa oli myös tunnistettava, mikä on palvelu; esimerkiksi lääkärin vastaanotto tai ohjattu ulkoilukuntatunti on palvelu, lähete laboratorioon tai urheilukenttä ei ole. Myös palvelun saatavuustieto piti tallentaa PTV:hen. Kunnan tarjoamat palvelut ovat yleensä saatavilla vain kyseisessä kunnassa: vaikka museopalveluja on saatavilla valtakunnallisesti, Myllykolun museo on saatavilla vain Hämeenkyrössä.

4.2.1 Palvelualueiden asiantuntijoilta tarvittavat toimet

Palvelukuvausten kokoamisen alkuvaiheessa poimin Väestörekisterikeskuksen lähettämästä, noin 100 kuntapalvelua käsittävästä taulukosta kunkin palvelualueen relevantit palvelut ja niiden pohjakuvaustekstit. Lähetin tekstit Hämeenkyrön palvelualueiden avainhenkilöille ja pyysin toimittamaan minulle lisätietoja palvelujen järjestämisestä Hämeenkyrön kunnassa. Suurin osa hallintopalveluista on sisäisiä palveluita, joten tietopyyntö koski lähinnä kunnan teknisiä palveluja ja sivistyspalveluja. Tässä vaiheessa sosiaali- ja terveystieteiden palveluja ei vielä ollut tarkoitus tallentaa PTV:hen. Kaikista kunnassa tarjottavista palveluista ei ollut saatavilla valmista pohjakuvausta, joten tällaisten palvelujen järjestämisestä vastaavat henkilöt joutuivat määrittämään palvelut ja kirjoittamaan palvelukuvaukset alusta alkaen. Pyysin myös ilmoittamaan, mitä asiointikanavia asiakas voi hyödyntää palvelua käyttääkseen.

Joidenkin palvelujen kohdalla vaikutti olevan hankala löytää lisättävää pohjakuvaustekstiin. Pohjakuvaukset olivat kyllä joidenkin palvelujen kohdalla hyvin kattavia, mutta palvelua olisi pitänyt osata kuvata myös kunnan asukkaan näkökulmasta niin, että palvelua ennestään tuntematon henkilö osaisi sitä käyttää. Kehotus katsoa kunnan nettisivulta ei tässä tapauksessa riittänyt, sillä tietojen tallentaja ei välttämättä ole palvelun tai edes palvelualueen asiantuntija eikä pysty sanomaan, onko kunnan sivulla oleva tieto ajantasaista, mikä osa sivujen tekstistä kuuluu mihinkin palveluun, tai kuka palvelusta vastaa. Kaikilta palvelualueilta saatiin kuitenkin riittävät tiedot, jotta palvelukuvaukset voitiin tallentaa PTV:hen.

4.2.2 PTV:n pääasiallisten käyttäjien toimet

Hämeenkyrön kunnan PTV-yhteyshenkilö osallistui pääkäyttäjien viikoittaisiin palaveriin, joita Väestörekisterikeskus järjesti Skype-kokouksina, ja välitti tarvittaessa tietoa muille projektiin osallistuville henkilöille. Tähän kuului muun muassa palvelukuvausten tallentamiseen käytettävän käyttöliittymän ohjeistuksen muutokset, kuvausten tallentamisen prioriteettien ohjeistukset ja muut projektin edetessä tapahtuneet muutokset, jotka suoraan vaikuttivat palvelukuvausten kirjoittamiseen ja tallentamiseen tietovarantoon.

Yhteyshenkilö kokosi myös kaikkien palvelukuvausten laatijoiden ja tallentajien tähän projektiin käyttämät työtunnit kuukausittain ja kirjasi ne kaikkien PTV-pääkäyttäjien käytössä olevaan jaettuun Excel-tiedostoon. Ennen 1.7.2017 määräaikaan tehdystä PTV:n ja yleensäkin kansallisen palveluarkkitehtuurin käyttöönottoon liittyvästä työstä voitiin hakea valtion rahoitusta korvaamaan osan henkilöstökuluista. Työaika kirjattiin alkavina tunteina ja raportoitiin tietokantaan viimeistään kunkin kuukauden viimeisenä päivänä. Kehyskuntien PTV-käyttöönottoprojektin projektipäällikkö raportoi kaikkien kehyskunnissa työskentelevien, projektiin osallistuneiden henkilöiden käyttämät työtuntimäärät Väestörekisterikeskukselle, eriteltynä PTV-käyttöönottoon, yleiseen palveluarkkitehtuurin käyttöönottosuunnitteluun ja Vetuma-tunnistuksen korvaavan Suomi.fi-tunnistautumisen käyttöönottoon liittyviin työtunteihin.

Väestörekisterikeskus järjesti säännöllisiä viikoittaisia Skype-palavereja, PTV-klinikoita, joihin voi osallistua kuka tahansa projektiin osallistuja, ja joissa keskusteltiin

Palvelutietovarannon käytön ongelmista. Samasta ongelmasta kärsi usein useampikin käyttäjä, ja klinikan avulla sitä voitiin keskustella yhteisesti. Tämä vähensi Väestörekisterikeskuksen viestintävirtaa, koska näin samaa asiaa ei ollut tarvetta kysyä kymmenissä eri sähköposteissa tai palautelomakkeissa. Klinikat olivat tavattoman hyödyllisiä, koska sieltä saadun tiedon avulla pystyin opastamaan muita Hämeenkyrön kunnan palvelukuvausten tallentajia, jotka useimmiten eivät ehtineet kuunnella klinikoiden lähetyksiä.

Kehyskuntien projektipäällikkö järjesti myös kuukausittaisia vertaistukitapaamisia Skype-yhteyden kautta. Tapaamisiin osallistui yleensä vähintään yksi PTV-projektissa mukana oleva, usein useampikin, henkilö jokaisesta kehyskunnasta. Näissä tapaamisissa keskusteltiin seutukunnalle ominaisista ongelmista, kuten yhteisten kirjastopalveluiden kuvaamisen vastuutahoista ja aikatauluista, ja jaettiin hyviksi havaittuja käytäntöjä kollegoiden kanssa. Usein vertaistukitapaamisissa sovittiin, kuka osallistujista ottaisi havaitun ongelman esille PTV-klinikalla ja kertoisi ratkaisun muille ryhmän jäsenille. Projektipäällikkö kirjoitti tapaamisista muistion Virta-työtilaan ja kirjasi myös klinikoilta saadut vastaukset sellaistenkin projektiin osallistujien nähtäville, jotka eivät ehtineet osallistua kyseiseen vertaistukitapaamiseen.

Itse toimin Hämeenkyrön kunnan palvelujen kuvaustekstien kokoajana ja tallentajana. Tietojen tallennusprosessin alkuvaiheessa toimin yksin, mutta kevään aikana vapautui yhden sivistyspalveluissa työskentelevän henkilön työaikaresurssia, jota päätettiin käyttää sivistyspalveluiden palvelukuvausten tallentamiseen PTV:hen. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tallentamiseen liittyi erityisiä piirteitä, joista kerrotaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa sekä pohdintaluvussa. Käyttöliittymän yksityiskohdat muuttuivat hieman kuukausittaisten päivitysten myötä, koska Palvelutietovaranto oli vielä sitä hallinnoivan Väestörekisterikeskuksenkin taholta kehitysvaiheessa. Nämä muutokset aiheuttivat ajoittain hämmennystä palvelukuvausten tallentajille.

Kunnan palvelujen kuvaukset syötettiin Palvelutietovarannon käyttöliittymän kautta tietokantaan. Esimerkiksi palvelukuvauksen saattoi tallentaa luonnoksena tai julkaista, ja joka tallennus tuotti kuvaukselle uuden versionumeron. Numerointi olikin erinomainen ominaisuus, koska jos julkaistua palvelukuvausta muokkasi ja tallensi sen uudelleen, kuvaus muuttui taas luonnostilaan, jolloin julkaistu kuvaus olikin vanhentunut ja luonnosversio uusin. Palvelukuvauksia tallentavien ja muokkaavien henkilöiden oli siis aina muistettava tarkastaa, olivatko he varmasti käsittelemässä uusinta kuvauksen ver-

siota, ja arkistoida vanhentuneet versiot. Palvelukuvauksia ei pystynyt täysin poistamaan PTV:stä, mutta arkistoidut palvelukuvaukset poistuvat automaattisesti vuoden kuluttua arkistoinnista.

Palvelukuvausten tekstejä ja asiointikanavien tietoja oli pyydetty palvelualueiden asiantuntijoilta, kuten edellisessä alaluvussa on mainittu. Palvelukuvaukset olivat kuitenkin joissain tapauksissa niin niukkoja tai vajaita, että kuvausten tallentaja joutui hakemaan lisätietoa kunnan internet-sivustolta kyseisen palvelualueen sivuilta. Myöskään asiointikanavan ominaispiirteitä ei aina oltu ymmärretty, ja asiointikanavaksi tarjottiin vain kunnan internet-sivuston etusivua.

Palvelukuvaukseen liitetyn asiointikanavan tulee kuitenkin olla sellainen, että asiakas pääsee sen kautta suoraan hoitamaan asiaansa. Asiointikanavaksi ei siis käy kunnan puhelinvaihte tai internet-etusivu, vaan mahdollisimman suora linkki siihen tietoon, jota asiakas tarvitsee. Jonkin verran jouduttiin siis kysymään tarkennuksia siihen, kuka kyseisestä palvelusta vastaa. Asiointikanavaan ei tallenneta henkilöiden nimiä, mutta kunnassa useimmiten palvelusta vastaavan henkilön siirtyessä toisiin tehtäviin hänen tilalleen tuleva henkilö saa tehtävää aiemmin hoitaneen henkilön puhelimen, ja palvelu on saatavilla aina samasta puhelinnumerosta.

4.2.3 Sosiaali- ja terveystalvelujen kuvaamisen erityistalanteet

Sosiaali- ja terveystalvelut ohjeistettiin kuvaamaan ja tallentamaan Palveluvaakaan, joka on Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen eli THL:n kehittämä ja ylläpitämä verkko-palvelu. Palveluvaa'assa asiakas voi etsiä itselleen sopivia julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveystalveluita, vertailla palvelua tarjoavia toimipaikkoja esimerkiksi palveluvalikoiman ja aukioloaikojen suhteen sekä antaa arvioita saamastaan palvelusta (THL n.d). Hämeenkyrössä sosiaali- ja terveystalvelukeskuksessa työskentelevä atk-kanslisti ja Efficahjelmiston pääkäyttäjätallensi ohjeiden mukaan suurimman osan kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen kuvauksista Palveluvaakaan.

Toukokuussa 2017 Väestörekisterikeskus ja THL ilmoittivat, että Palveluvaa'an käyttö sosiaali- ja terveystalvelujen palvelukuvausten tallennuspaikkana keskeytetään. Tämä oli ymmärrettävää, sillä Palveluvaaka ja Palvelutietovaranto tarjosivat käytännössä ai-

van samaa palvelua. THL:n ilmoitettiin edelleen ylläpitävän ja kehittävän Palveluvaakaa, mutta kunnan sosiaali- ja terveystalvet tuli tallentaa Palvelutietovarantoon kuten muutkin kunnan talvet. Tämä aiheutti tyrmistystä, koska aikaa palvelujen tallentamiseen kerrottiin olevan vain kuukauden verran eli määräpäivä olisi sama kuin kaikilla kuntapalveluilla, 1.7.2017 mennessä. Määräaika oli erityisen hankala, koska lähes kaikilla palvelukuvauksia laativilta henkilöillä oli kiire saada omat työnsä valmiiksi kesälomaa ja sijaisia varten. Lisäksi Palveluvaan ja Palvelutietovarannon tietokannat ja tietokentät olivat hieman erilaiset. Tietoja ei pystytty siirtämään suoraan tietokannasta toiseen, vaan teksti oli kopioitava ja liitettävä kenttä kerrallaan ja tarvittaessa muokattava tekstiä kenttien yhdistämiseksi tai jakamiseksi.

Olin saanut teknisen toimen palveluiden ja yleisesti saatavilla olevien hallintopalveluiden kuvaukset tallennettua, ja sivistystoimen palveluiden kuvaaminen sujui hyvin toisen henkilön vastuulla, joten työaikaani oli käytettävissä sosiaali- ja terveystalvet kuvauksen tallentamiseen. Tästä koitui kuitenkin aivan omanlaisiaan ongelmia. Koska palvelukuvauksia laati isohko joukko sosiaali- ja terveystalvet asiantuntijoita ja kuvauksia taas tallensi tietokantaan kolme eri henkilöä, päällekkäisyyksiltä ei vältytty. Palvelukuvauksen sisältövaatimuksista oli annettu kuvauksen kirjoittajille osin ristiriitaisia ohjeita. Palvelukuvauksien laatiminen vaikutti myös olevan joillekin kirjoittajille hankalaa, koska Palveluvaakaan tallennettavissa kuvauksissa käytettiin osin ammatistaan ja PTV-kuvauksen tuli olla asiakaslähtöisiä. Perusajatus, että ensi kertaa palvelua käyttävän asiakkaan tulisi osata toimia lukemansa palvelukuvauksen perusteella, ei aina toteutunut. Myös pohjakuvauksen käyttöön liittyvät ongelmat olivat samat kuin muissakin palvelukuvauksissa.

Hieman ennen tietojen tallennuksen määräpäivää ilmoitettiin, että vähimmäisvaatimus määräpäivään mennessä oli tallentaa viisi asiakkaalle tärkeintä eli käytetyintä palvelua sekä sosiaali- että terveystalvetuista PTV:hen ja loput talvet mahdollisimman pian. Tämä helpotti tietojen tallennuksesta vastaavien henkilöiden kiirettä. Toisaalta se myös katkaisi vauhdilla edenneen prosessin kesälomien ajaksi. Oma määräaikainen työsuhteeni Hämeenkyrön kunnan palveluksessa päättyi elokuun lopussa, joten en tiedä, onko kaikkia sosiaali- ja terveystalvetuista saatu kuvattua Palvelutietovarantoon.

THL:n mukaan Palveluvaan kehitys on nyt keskeytetty, ja kaikki kunnalliset sosiaali- ja terveystalvet kuvataan vain Palvelutietovarannossa.

4.2.4 Muiden tahojen hallinnoimat palvelut

Osa kunnan palveluista järjestetään yhteisesti useamman kunnan kesken. Esimerkiksi etsivän nuorisotyön palvelut järjestetään yhteisesti Hämeenkyrössä ja Ikaalisissa. Työntekijät työskentelevät osan työajastaan Hämeenkyrössä ja osan Ikaalisissa. Palvelun järjestämisestä vastaa Ikaalisten kaupunki, joten Ikaalinen kuvaa palvelun Palvelutietovarantoon ja liittää myös Hämeenkyrön kunnan palvelun saatavuusalueeseen. Vastavalla tavalla toimii velkaneuvonta, jonka järjestää Orivesi usean Pirkanmaan kunnan yhteisenä palveluna, jossa myös Hämeenkyrö on mukana. Muita usean kunnan yhteisten palvelujen järjestämisestä vastaavia tahoja ovat muun muassa Maanmittauslaitos, Pirkanmaan Pelastuslaitos ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Palvelun järjestämisestä vastaava taho on aina vastuussa palvelun kuvaamisesta Palvelutietovarantoon ja palvelukuvauksen päivittämisestä tarvittaessa. Tästä saattaa koitua myös ongelmia; jos palvelun järjestäjä ei päivitä palvelukuvauksen tietoja tilanteen muuttuessa, koko palvelujen käyttäjäkunta usean kunnan alueella voi kärsiä tilanteesta.

4.3 Muiden Suomi.fi –palvelujen käyttöönotto

Hämeenkyrössä on marraskuussa 2017 otettu käyttöön Suomi.fi-tunnistus. Esimerkiksi varhaiskasvatuksen asiakkaat voivat tehdä hoitopaikka- tai kerhohakemuksia, tehdä tuloksetyksiä, muuttaa yhteystietojaan ja muutenkin viestiä sähköisesti varhaiskasvatuksen toimistopalvelujen kanssa. Tunnistautumisen käyttöönotto sosiaali- ja terveyspalveluissa antaa asiakkaalle mm. mahdollisuuden varata itse sähköisesti aika lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolle. Terveyspalveluissa oltiin aikeissa ottaa ajanvarauspalvelua varten käyttöön Vetuma-tunnistus, joka nyt siis on poistumassa käytöstä kaikissa julkisissa palveluissa. Tietohallinnon palveluntarjoajan ongelmien vuoksi Vetumaa ei ehditty ottaa käyttöön, vaan sen sijaan päätettiin odottaa Suomi.fi-tunnistuksen käyttöönottoa.

Suomi.fi-tunnistuksesta tulee olemaan huomattavaa hyötyä myös esimerkiksi kansalaisopiston asiakaspalvelussa. Kansalaisopistolla on ollut jo aiemmin käytössä sähköinen ilmoittautuminen HelleWi-järjestelmässä, mutta sitä käyttävän asiakkaan pitää täyttää henkilötietolomake yhteystietoineen. Asiakas voi ilmoittautua usealle kurssille samalla

kertaa, mutta henkilötietolomake on täytettävä uudelleen joka ilmoittautumiskerralla. Suomi.fi-tunnistautumista käytettäessä asiakkaan omat tiedot haetaan automaattisesti lomakkeelle ja mahdollisista kirjoitusvirheistä aiheutuvat ongelmat vähenevät. Myös asiakkaan oikeus mahdollisiin alennuksiin esimerkiksi työttömyyden tai iän perusteella voidaan selvittää automaattisesti, ilman erillisiä todisteluja asiakkaan taholta, jos Palveluväylän kautta saadaan tarvittavat tiedot muilta julkisilta organisaatioilta.

Hämeenkyrössä ollaan ottamassa käyttöön myös verkkomaksamispalvelua, jonka toteuttaa Paytrail. Kunta maksaa itse kertakorvauksena palveluun liittymismaksun, mutta valtio maksaa palveluntarjoajan perimät provisiomaksut maksuliikenteestä, joten verkkomaksamisen käyttö on kunnalle ilmaista. Tavoitteena on, että asiakas voi koota ostoskoriinsa samalla asiointikerralla useita eri maksuja, kuten esimerkiksi kansalaisopiston kurssimaksut, lasten uimakoulumaksut tai kuntosalimaksut, ja maksaa ne yhdellä kertaa. Tähän asti pienten käteismaksujen, kuten juuri uimakoulu- tai liikuntapaikkamaksujen, kerääminen on ollut ongelmallista ja aiheuttanut usein liikunnanohjaajalle lisätyötä.

Projektipäällikkö Sari Maunulan Kehyskunnat ja Suomi.fi-tiedostoon kokoamassa kehitystarpeiden pohdinnassa toistuvat samat asiat, jotka koetaan tarpeellisiksi useissa kehyskunnissa. Esimerkiksi kursseja, liikuntapaikkoja, venepaikkoja tai tontteja varattaessa halutaan asiakkaan tunnistautuvan Suomi.fi-tunnistuksella, jolloin varaus kohdistuu automaattisesti oikealle henkilölle tai varmistuu, että kyseisellä henkilöllä on oikeus varata vaikkapa liikuntasali urheiluseuran puolesta. Suomi.fi-tunnistautumisen avulla myös osoitetiedot olisivat automaattisesti oikein ja lasku kohdistuisi oikealle henkilölle. Varaus vahvistettaisiin maksamalla se verkkomaksuna. Urheiluseurojen, yhdistysten tai muiden mahdollisten tahojen, joilla on pysyviä varauksia kunnan palveluihin, palvelemiseksi toivottiin verkkokauppaa, johon liitettäisiin verkkomaksaminen. Asiakkaan pitäisi myös pystyä asiakasliittymän kautta perumaan pysyvä varaus joko kokonaan tai yksittäisiltä käyttökertoilta, tai muuten muuttamaan varaustaan. Varsinkin kansalaisopiston kurssimaksujen määrittelyssä palveluväylän kautta saatavat asiakkaan tiedot koettiin hyödyllisiksi. (Maunula n.d.)

Väestörekisterikeskus on julkaissut kommentoitavaksi Suomi.fi-palvelujen kehitysuunnitelman vuosille 2018–2019. Tähän liittyvä tiedote on liitteenä 3. Alustavaan suunnitelmaan sisältyy Suomi.fi-verkkopalveluun, -tunnistukseen, -valtuuksiin ja -viesteihin toteutettavia uusia ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia.

5 POHDINTA

Kehyskuntien KaPA-projektin esittely- ja koulutustilaisuuksia pidettiin seutukunnalla useita marras- ja joulukuussa 2016, ja Hämeenkyrössäkin KaPA-projektin projektipäällikkö kävi esittelemässä projektia palvelualueille helmikuusta 2017 alkaen. Palvelutietovarannon käyttöönottoprojekti alkoi Hämeenkyrössä kuitenkin hieman epäröiden. Palvelualueiden asiantuntijoilta olisi jo vuoden 2017 alussa pitänyt ryhtyä kyselemään kunnan tarjoamien palvelujen kuvauksia, jotta niitä olisi ollut aikaa hioa ja pohtia. Toisaalta projektin alkaessa kenelläkään kunnassa ei liene ollut riittävää käsitystä siitä, miten suuri työ palvelukuvausten kirjoittaminen ja tietokantaan tallentaminen asiointikanavineen tulisi olemaan.

Nyt palvelukuvauksia saatiin tietokantaan syötettävään kuntoon kiihtyvällä tahdilla määrääjän lähestyessä, ja loppuvaiheessa en enää ehtinyt paneutua teksteihin ja asiointikanaviin sillä tarkkuudella kuin olisin halunnut, vaan tallensin tiedot siinä muodossa kuin ne itselleni sain. Usein asiantuntijan kirjoittamassa palvelukuvauksessa jää sanomatta asiakkaalle tärkeitä asioita, koska ne palvelun perusteellisesti tuntevan henkilön mielestä ovat itsestään selviä. Siksi ainakin kahden eri henkilön pitäisi lukea palvelukuvaustekstit, jotta niiden selkeys ja sisällön kattavuus tulisi tarkastettua. Tässä minulle oli hyötyä siitä, etten ollut syvällisesti mukana minkään tietyn kuvailtavan palvelualueen toiminnassa, vaan luin palvelukuvauksia asiakkaan näkökulmasta.

Projektia kohtaan koettiin palvelualueilla ilmeisesti jonkin verran vastahakoisuutta. Kunnan internet-sivut oli hiljattain uudistettu, ja sen projektin yhteydessä oli jouduttu tekemään oman päivittäisen työn lisäksi jonkin verran ylimääräistä työtä sivuston rakenteen ja sisällön pohtimisessa, mikä oli kenties koettu turhauttavana. Kunnissa ei nykyään ole käytössä turhia resursseja ja joutilasta työaika, ja taas uusi, lisätyötä vaativa projekti ei ollut aivan tervetullut.

Joissain kehyskunnissa hyödynnettiin esimerkiksi työharjoittelua tekevää korkeakouluopiskelijaa tai muuten osoitettiin yksi henkilö hoitamaan PTV-käyttöönottoprojektin käytännön toimet, kuten palvelukuvausten ja asiointikanavien kokoaminen ja niiden tallentaminen tietokantaan. Tämä malli helpottaa vastaavien projektien toteuttamista siinä mielessä, että päällekkäistä työtä jää pois. Hämeenkyrössä, kuten varmasti muissa-

kin kunnissa, sosiaali- ja terveystalveluiden yllättävä sisällyttäminen PTV:hen kuvattaviin palveluihin aiheutti kiirettä ja kyseisiä palvelukuvauksia tallensi tietokantaan lopulta useita henkilöitä. Tästä aiheutui sekaannusta, kun ei aina oltu selvillä siitä, kenen vastuulla minkäkin palvelun kuvaustekstin kirjoittaminen oli, kuka sen tallentaisi PTV:n tietokantaan ja kuka taas tallentaisi palveluun liittyvät asiointikanavat.

Esimerkiksi sosiaalipalveluiden puhelinasiointikanavia oli tallennettu tietokantaan kahden henkilön toimesta kahdella hieman eri nimellä, kun kumpikaan tallentajista ei ollut tullut tarkastaneeksi, onko kyseistä kanavaa jo tallennettu. Tämä päällekkäisyys tosin johtui sosiaali- ja terveystalveluiden kuvaamisen kiireellisyydestä, eikä ehkä olisi ollut vältettävissä, paitsi jos nimetty PTV-tallentamisen vastuhenkilö olisi saanut kaikki muut palvelukuvaukset tallennettua tietokantaan kuukautta ennen määräaikaa ja ollut siten saatavilla yksinomaan sosiaali- ja terveystalveluiden kuvaamiseen.

Hämeenkyrön kunnan tarjoamat lakisääteiset palvelut saatiin kuvattua Palvelutietovarantoon määräaikaan mennessä. Työ ei kuitenkaan ole sillä valmis. Palvelutietovarannosta jäi puuttumaan vielä joukko kunnan tarjoamia palveluita, jotka eivät perustu kuntien lakisääteisiin tehtäviin. Esimerkiksi yrityspalvelut jäivät kesään 2017 mennessä kokonaan kuvaamatta. Tähän vaikutti osittain myös se, että Hämeenkyrön Yrityspalveluiden toimitusjohtaja vaihtui kesän aikana. Myös nuoriso- ja liikuntapalvelut kuvattiin kesäkuussa 2017 PTV:hen hyvin ylimalkaisesti, vaikka palveluita olisi ollut mahdollista eritellä ja kuvata tarkemminkin. Sosiaali- ja terveystalveluiden kuvaamisen määräaikaa lievennettiin viime hetkessä niin, että työ voitiin raportoida valmiiksi, jos sosiaali- ja terveystalveluista kummaltakin osa-alueelta oli kuvattu PTV:hen viisi asiakkaille tärkeintä tai eniten käytettyä palvelua. Näiden vielä heinäkuussa PTV:stä puuttuvien palveluiden kuvaamisen nykytilanteesta minulla ei ole tietoa, mutta nekin on määrä kuvata tietokantaan.

PTV:hen tallennettuihin palveluihin eivät tule pysymään iäti samanlaisina. Jonkun on tarkastettava tallennettuja palvelukuvauksia ja niihin liitetyjä asiointikanavia: ovatko tiedot alun perin oikein kirjattu ja edelleen ajan tasalla? Ovatko palveluun liitetyt asiointikanavat oikein, onko jokin puhelinnumero poistunut tai sähköinen asiointimahdollisuus lisätty? Kenen tehtävä tämä tarkastelu on, ja kenellä on tällaiseen aikaan päivittäisen työnsä ohella? Palvelujen ja asiointikanavien päivitystietojen on tultava palvelun järjestäviltä asiantuntijoilta, vaikka ne tietokantaan päivittäisikin joku toimistopalvelutyönte-

kijöistä. Palvelutietovarannon ja koko Kansallisen Palveluarkkitehtuurin lopullinen tavoite on se, että asiakas löytää kaiken tarvitsemansa tiedon niiden kautta. Kuntien ja muiden palveluntarjoajien internet-sivujen tarkoituksena on tarjota vain sellaista sisältöä, jota PTV ei tue, kuten videoita, kuvia, laitosruokailujen ruokalistoja ja muuta rikastetietoa. Tällä hetkellä tietoa palveluista on sekä PTV:ssä että kuntien internet-sivuilla. Jos näissä lähteissä on erilaista tietoa, kumpi niistä on oikein ja kumpi on unohdettu päivittää ajan tasalle? Tällaisia ongelmia täytyy pohtia ennen kuin niistä koituu asiakkaille sekaannusta.

Koko KaPA-projekti ja Palvelutietovaranto olivat alkuvuoden 2017 aikana, kun palvelukuvauksia tallennettiin Palvelutietovarantoon, kehitysvaiheessa. PTV:hen tehtiin kuu-kausittaisia päivityksiä, joissa korjattiin havaittuja ongelmia ja lisättiin uusia ominaisuuksia. Tämä oli tietysti hyvä asia, mutta aiheutti ajoittain hämmennystä palvelukuva-uksia tallentavissa henkilöissä. Esimerkiksi asiointikanavat olivat ensin oletuksena lukittuja ja liitettävissä vain oman organisaation palveluihin, ja ne oli erikseen määriteltävä avoimiksi, jos jonkin toisen organisaation palveluita voitiin käyttää saman asiointi-kanavan kautta. Esimerkkinä tästä on Ikaalisten kaupungin järjestämä etsivän nuorisotyön palvelu, johon on voitava liittää Hämeenkyrön tallentamat puhelinasiointi- ja palvelupistekanavat. Päivityksen myötä asiointikanavat vaihtuivat oletusarvoisesti kaikille avoimiksi. Myös palvelukuvausten muuttuminen niitä julkaistaessa, muokattaessa ja tallennettaessa ”julkaistu”- ja ”luonnos” –tilojen välillä, ja niiden näkyvyys asiakkaille eri tiloissa, vaati tarkkaavaisuutta.

Eräs asiointikanavien ominaisuus, joka varmasti aiheuttaa ongelmia, näkyy kuviossa 4. Puhelinasiointikanavia tallennettaessa asiointikanavaan on mahdollista tallentaa lisätieto kunkin puhelinnumeron kohdalle. Esimerkkikuvassa Hämeenkyrön sosiaalipalveluiden työntekijöiden puhelinnumeroiden kohdalle on asiointikanavaa luotaessa tallennettu tieto, mitä osa-aluetta kyseinen henkilö hoitaa, kuten ”lapsiperheiden sosiaalityö” tai ”aikuisten sosiaalityö, sukunimet A-M”. Asiakas ei näe mitään näistä lisätiedoista, vain nimettömän puhelinnumerolistan, jonka lisätietopainikkeestakin saa vain tiedon puhelun hinnasta. Tästä on lähetetty Väestörekisterikeskukselle palautetta useita kertoja, ja ongelma on luvattu korjata kesän 2017 aikana. Tilanne on ennallaan vielä tätä kirjoittaessa, marraskuussa 2017. Vastaavia puhelinasiointikanavia, joissa on useampi kuin yksi puhelinnumero, on tallennettu PTV:hen useita, koska tietokannan käyttöliittymästä voi päätellä, että se olisi toimiva keino. Ratkaisuna on tietysti poistaa tämä puhelinasiointi-

kanava, tallentaa jokainen puhelinnumero omana asiointikanavanaan ja liittää ne asianomaisiin palveluihin. Tämä taas vaatii sitä, että jollakin palvelualueella tuntevalla henkilöllä olisi aikaa paneutua aikaavievään ylimääräiseen tehtävään.

Vastuuorganisaatio: Hämeenkyrön kunta

Asiointikieli: suomi

Alue: Hämeenkyrö

Tähän on koottu sosiaalipalveluissa asiakastyötä tekevien henkilöiden puhelinnumerot.

Puhelin

+358 505969136 (pvm/mpm) ⓘ

Puhelin

+358 5068241 (pvm/mpm) ⓘ

Puhelin

+358 505969134 (pvm/mpm) ⓘ

Puhelin

+358 401331342 (pvm/mpm) ⓘ

Puhelun hinta

Puhelu tähän numeroon maksaa:

- paikallisverkkomaksun (pvm), kun soitat kiinteästä verkosta.
- matkapuhelinmaksun (mpm), kun soitat matkapuhelimesta.
- ulkomaanpuhelumaksun, kun soitat ulkomailta.

Maksut määräytyvät soittajan operaattorin hinnaston mukaan.

[\(Sulje\)](#)

Kuvio 4. Hämeenkyrön sosiaalipalveluiden puhelinnumerot, näkymä suomi.fi-sivustolla marraskuussa 2017.

Valtakunnalliset palveluiden pohjakuvaustekstit muuttuivat osittain projektin edetessä, mistä syystä pohjakuvaukset kehoitettiin ottamaan käyttöön käyttöliittymän valintapainiketta käyttämällä. Pohjakuvaukset olivat saatavilla myös Excel-tiedostona, mutta tiedostosta kopioitu ja käyttöliittymään liitetty teksti ei tietenkään päivittyisi lakien ja säädösten muuttuessa. Myös ohjeistus ja asiakkaalle näkyvä palvelukuvaus muuttuivat projektin aikana. Alun perin esimerkiksi pyydettiin toisteisuuden välttämiseksi kirjoittamaan kuntakohtainen palvelukuvaus käyttämättä lainkaan valtakunnallisen pohjakuvauksen tekstiä, koska pohjakuvaus näkyi palvelukuvausta katseltaessa välittömästi kuntakohtaisen kuvauksen alapuolella. Myöhemmin päivityksen yhteydessä asiakasnäkymä muuttui niin, että pohjakuvausteksti oli oletusarvoisesti piilotettuna ja saatavilla vasta erillisen linkin kautta, jolloin aiemman ohjeen mukainen kuntakohtainen kuvaus vaikutti töksähtävältä ja vajavaiselta. Tämä aiheuttaa palvelujen tallentajille ja ylläpitä-

jille lisätyötä, kun jo tallennettuun palvelukuvaukseen on palattava ja muokattava sitä asiakasystävällisemmäksi.

Kansallinen palveluarkkitehtuuri on kokonaisuudessaan julkisten palveluiden kenttää mullistava hanke, joka valmistuttuaan vaikuttaa lähes kaikkeen palveluiden käyttäjän toimintaan. Ennen kaikkea sähköiset palvelut lisäävät tietoturvaa ja tietosuojaa, kun esimerkiksi päivähoitopaikkahakemukset tuloksetkseen eivät enää ole pinossa kenenkään työpöydällä. Tietojärjestelmissä kukin toimija näkee vain hänelle tarpeelliset tiedot, eikä asiakkaiden tulotietoja voi katsella uteliaisuuttaan. Asiakas itse taas näkee kaikki omat tietonsa kertakirjautumisella, tarvitsematta erilaisia käyttäjätunnuksia ja salasanoja tai erillistä tunnistautumista numerosarjoineen ja avainlukuineen jokaiseen palveluun. Esimerkiksi opiskelija voi nähdä kaikki koulu-, opiskelu- ja terveystietonsa paikasta riippumatta, metsästämittä tietoja kunkin koulun ja terveydenhuollon yksikön toimistoista erikseen.

Palveluarkkitehtuurista tiedottaminen on kuitenkin mielestäni kaiken kaikkiaan ollut hieman heikkoa. Palvelutietovaranto ja suomi.fi-sivusto on julkistettu kansalaisten käytettäväksi heinäkuun alussa, mutta neljä kuukautta myöhemmin, kun keskustelen asiasta ihmisten kanssa, jotka eivät ole olleet mukana projektissa, he eivät ole kuulleetkaan koko asiasta. Jopa kunnan työntekijät, jotka eivät ole suoraan osallistuneet palvelukuvausten laatimiseen ja tallentamiseen, eivät ole tietoisia, että heidän palvelunsa tiedot on julkaistu tällaisella sivustolla. Tiedottaminen sekä kunnan sisällä että yleisesti kansalaisille on jäänyt niukaksi. Kenties tässä vaikuttaa sama asiantuntijaharha kuin palvelukuvausten kirjoittamisessa: kun henkilö itse tuntee asian perin pohjin, hän ei osaa ajatella, etteivät kaikki tunnekaan.

Tässä raportissa käsitellyssä KaPAN käyttöönottoprojektissa hyvin merkittävässä roolissa on ollut kehyskuntien yhteinen, tehtävään palkattu projektipäällikkö. Hän on selvittänyt tarvittavat toimet ja aikataulut, opastanut kuntien avainhenkilöstöä KaPAN ja PTV:n käyttöönotossa tarvittavissa tehtävissä ja huolehtinut muutenkin projektin etenemisestä. Jos kehyskuntien olisi pitänyt hoitaa kaikki tarvittavat toimenpiteet itse, kaikki kunnat eivät varmastikaan olisi saaneet hoidettua kaikkia velvoitteitaan ajoissa. Määräajoista myöhästyminen ei sinällään aiheuta suuria ongelmia, laki ei mitenkään sanktioi sen noudattamatta jättämistä, mutta valtion avustus KaPAN käyttöönottoon käytetyn työajan rahoittamiseen on varmasti tervetullut kaikille kunnille. Sen saamiseksi täytyi täyttää

tietyt ehdot ja määräajat, joiden toteutumisesta projektipäällikkö huolehti ja muistutti kehyskuntien toimijoita tarvittavista toimenpiteistä, kuten projektiin käytetyn työajan tilastoinnista.

Tämän opinnäytetyön tavoite on ollut tutkia, miten Kansalliseen Palveluarkkitehtuuriin kuuluvat palvelut otetaan käyttöön Hämeenkyrön kunnassa, ja tarkoituksena on ollut tuottaa raportti Palvelutietovarannon käyttöönottoprosessin sujumisesta, siinä tunnistetuista haasteista ja havaituista hyvistä käytännöistä muiden palveluarkkitehtuurin osa-alueiden käyttöönoton tueksi. Hyvinä käytäntöinä haluan ennen kaikkea korostaa kehyskuntien yhteistyötä ja tehtävään erikseen palkattua, yhteistä projektipäällikköä. Palveluarkkitehtuurin käyttöönottoon liittyy valtava työmäärä, eikä kukaan pysty tekemään kaikkea tarvittavaa kokoaikaisen päivätyönsä ohella. Myös säännölliset Skype-tapaamiset projektiin osallistuvien henkilöiden kesken, sekä Väestörekisterikeskuksen viikoittaiset, valtakunnalliset PTV-klinikat että projektipäällikön kuukausittaiset kehyskuntien sisäiset tapaamiset, ovat olleet korvaamattoman arvokkaita tiedon lähteitä sekä mahdollisuuksia jakaa kokemuksia ja neuvoja.

Julkisten palveluiden muuttuminen sähköisesti käytettäviksi helpottaa huomattavasti sekä palveluntarjoajien että asiakkaiden toimintaa, kunhan palveluja totutaan tarjoamaan ja käyttämään tällä uudella tavalla. On kuitenkin pidettävä huolta siitä, että asiakkaat, jotka eivät voi, osaa tai halua käyttää palveluja sähköisesti, saavat silti palveluja niitä tarvitessaan. Tietokoneita sujuvasti käyttävät saattavat heittää kysyjälle ylimalkaisesti ohjeen katsoa netistä lisää tai hoitaa asiansa verkossa. Asiakkaalla on edelleen oltava mahdollisuus hoitaa asiansa puhelimitse, kasvokkain tai paperilomakkeella, vaikka se palvelun tarjoajan mielestä kävisi paljon helpommin tietokoneella. Palvelujen tarjoaminen ja käyttäminen tulee muuttumaan yhä enemmän sähköiseksi, mutta se ei saa sulkea osaa asiakkaista palvelujen ulkopuolelle.

LÄHTEET

Kehyskuntien KaPA-projektin materiaalit (Tallennettu Virta-työtilapalveluun. Vaatii käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksia voi pyytää projektipäällikkö Sari Maunulalta, CDO-palvelut.)

Kehyskuntien KaPA-projektin työntekijäpalaverien muistiot (Tallennettu Virta-työtilapalveluun. Vaatii käyttöoikeudet.)

Kuntalaki, 10.4.2015, 410/2015

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 29.6.2016, 571/2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160571>

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016, 1492/2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Maunula, S. N.d. Kehyskunnat ja Suomi.fi.pdf. Tampereen kehyskuntien tietohallinto. Sari Maunula, projektipäällikkö, CDO-palvelut.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. N.d. Palveluvaaka. Päivitetty 2014. Luettu 30.10.2017 <https://www.palveluvaaka.fi/>

Valtiovarainministeriö. 2016a. Kansallinen palveluarkkitehtuuri. Luettu 2.10.2017.

<http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri> ja alisivut

Valtiovarainministeriö. 2016b. Sähköinen puolesta-asiointi käyttöön julkishallinnossa – Tekes ja Hyvis.fi ensimmäisinä. Julkaistu 27.10.2016. Luettu 20.11.2017.

http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sahkoinen-puolesta-asiointi-kayntiin-useilla-hallinnonaloilla

Väestörekisterikeskus. N.d. Kansallisen palveluarkkitehtuurin rakentamiseen liittyvät koulutustilaisuudet sekä lähi- että etäkoulutuksina. Marraskuu 2016 – maaliskuu 2017.

Väestörekisterikeskus. N.d.a. Kansallisen palveluarkkitehtuurin rakentamiseen liittyvien uutisten, informaation ja tapahtumatiedotuksen viestintäkanava

<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/>. Tallennettu 16.10.2017.

Väestörekisterikeskus. N.d.b. Suomi.fi-palvelujen käyttöönottilanteen seuranta.

<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/kayttoonottojen-tilanne-kunnat/> Luettu 19.10.2017.

Väestörekisterikeskus. N.d.c. Väestörekisterikeskuksen tiedotteet ja kuukausittaiset kirjeet PTV-käyttäjille <http://uutiskirjeet.vrk.fi/uutiset/suomi.fi-palvelut.html>

Väestörekisterikeskus. N.d.d. Väestörekisterikeskuksen uutiskirje 6.11.2017 Viestit-palveluiden käyttöönotosta <http://uutiskirje.vrk.fi/a/s/136538369-565f5b383416670bf794a6f31fb7f41a/2189260>

LIITTEET

Liite 1. Kansallinen Palveluarkkitehtuuri ja Suomi.fi, PowerPoint-esitys. sivu 1(2)
Maunula, S. Lyhennelmän laatinut Annukka Kosonen.

Kansallinen Palveluarkkitehtuuri (KaPA) ja Suomi.fi lyhennelmä /AKosonen

Tampereen kehyskuntien KaPA-projektit:
Suunnittelu, PTV, Tunnistus/Vetuma

Kehyskunnat, Tietohallinto

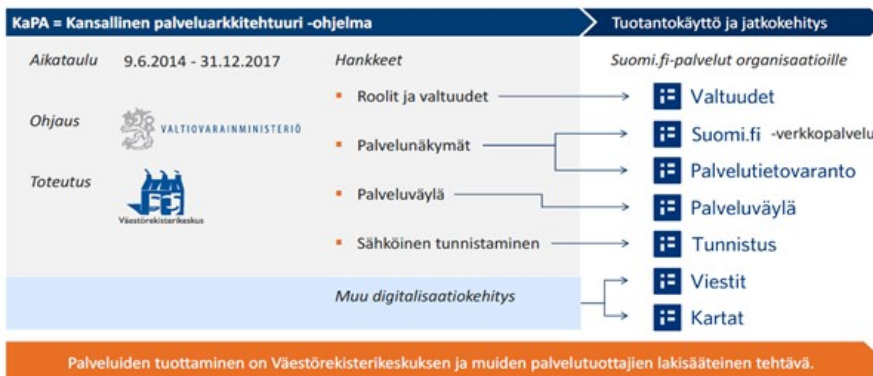
Mitä KaPA ja Suomi.fi ovat

- Katso lyhyt video Suomi.fi -palveluiden tavoitteesta: [Kansalaisen palvelunäkymän prototyyppi](#)
- Kansalaisen palvelunäkymä osoitteessa suomi.fi
- Digitalisointi on myös Suomen hallituksen asettama kärkihanke
- Virrassa kehyskuntien avoin [Suomi.fi palvelut](#) -sivusto, jossa paljon tietoa
- Myös osoitteessa [esuomi.fi](#) on lisätietoa ja ladattavaa materiaalia



Kehyskunnat, Tietohallinto

KaPA tuottaa Suomi.fi-palveluita



Kehyskunnat, Tietohallinto

PTV Kenelle ja milloin

Palvelutietovaranto

NYT

TULEVAISUUDESSA

Käyttövelvollisuus

- 1.7.2017 mennessä julkiset palvelut kuvattava PTV:hen

Käyttöoikeus

- 1.7.2017 viimeistään ne toimijat, joilla käyttöoikeus, mukaan PTV:hen

PTV tuotannossa ja käytettävissä

- Käyttöliittymä
- IN-rajapinta
- OUT-rajapinta

Suomi.fi-palvelutietovaranto

Kehyskunnat, Tietohallinto

Suunnitteluvaihe

Tammikuu

Helmikuu-Maaliskuu

Huhtikuu

Toukokuu

Kesäkuu

Heinäkuu

Valmiina

Johtoryhmäinfot

Mitä Suomi.fi palvelut tarjoavat kunnalle
Miten ne otetaan käyttöön
Mitä edellytetään kunnalta

Nykytilakartoitus

Prosessien läpikäynti toimialoittain
Suomi.fi palveluiden mahdollisuudet toimialoittain
Kehitystarpeet ja mahdollisuudet Suomi.fi palveluilla
Tietojärjestelmät => Tekniset tarpeet

Suomi.fi osana prosesseja

Suunnitelmat, miten Suomi.fi palveluja hyödynnetään
Suomi.fi palvelujen käyttöönottosuunnitelmat

PTV tiedot tallennettuina
Vetuma tunnistaminen korvattuna
Suunnitelmat Suomi.fi palvelujen käyttöönotosta
Projektisuunnitelmat 2017 alkavista tai tehtävistä projekteista

PTV Käyttöönotto

“Miksi olemme olemassa ja keitä varten?”

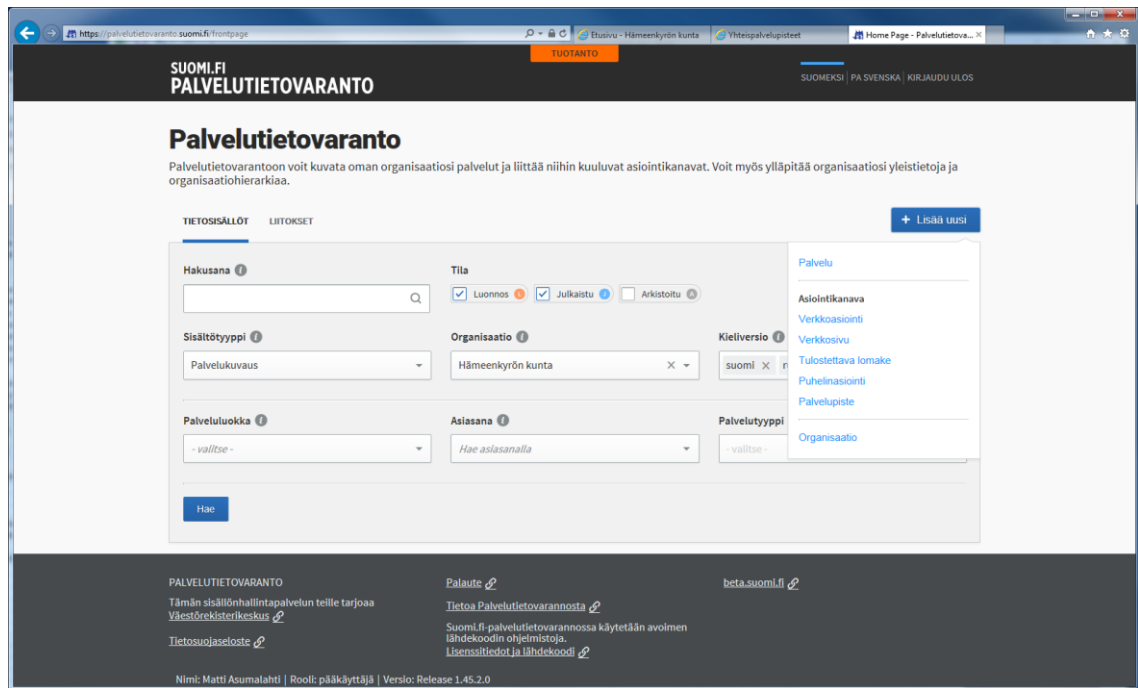
- Mitä ovat palvelumme?
- Miten, mistä ja kuka niitä saa?
- Miten haluamme näkyä?
- PTV-tiedot ovat avoimen rajapinnan kautta kaikkien saatavilla ja hyödynnettävissä

“PTV-tietosisältöjen sisältö ja laatu on organisaatioiden käyntikortti”

- Vastuu tietojen tuottamisesta ja ylläpidosta on organisaatioilla



Liite 2. PTV:n käyttöliittymän kuvat, esimerkkinä varhaiskasvatus (nimellä Kunnallinen päiväkotihoito) Kuvakaappaukset ja käyttöohje laadittu 27.4.2017. Kosonen, A. 1(5)



Voit valita, minkä haluat luoda: palvelukuvaus vai asiointikanavan. Palvelu liitetään myöhemmin kaikkiin niihin asiointikanaviin, joiden kautta palvelu on saatavilla. Jo tallennettuja palveluja ja asiointikanavia voi tätä kautta etsiä ja muokata tarvittaessa, tai ottaa mallia toisen kunnan tallenteesta.

Valitaan, halutaanko käyttää pohjakuvausta. Koko kuvauksen voi halutessaan kirjoittaa itse. Pohjakuvauksen mukana saa joitain tekstejä ja metatietoja, kuten seuraavissa kuvissa näkyy. (Ei tarvitse itse miettiä mm. hakusanoja)

aranto-suomi.fi/service/manageService

Etusivu - Hämeenkyrön kunta Yhteispalvelupisteet Home Page - Palvelutietova... ✕

Perustiedot

Pohjakuvauksen liittäminen palveluun ⓘ

Ei pohjakuvausta Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito [Vaihda pohjakuvaus](#)

Palvelutyyppi ⓘ

Palvelu
 Lupa tai muu velvoite

Nimi * ⓘ Vaihtoehtoinen nimi ⓘ

Palvelun vastuorganisaatio *

Tiivistelmä * ⓘ

0/150

Kuvaus ⓘ

Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito

Alle 7-vuotiaat lapset voivat saada päiväkotihoitoa kunnan järjestämänä. Käytännössä päiväkotihoitoa järjestävät kunnat yksin tai yhdessä, yksityiset toimijat, järjestöt ja muut yhteisöt, joilta kunta ostaa palvelun.

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on tukea lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista sekä edistää tämän hyvinvointia. Jokainen lapsi saa päiväkotihoidossa varhaiskasvatussuunnitelman.

Kunnallinen päiväkotihoito voi olla joko kokopäiväistä tai osapäiväistä. Kunnat voivat rajoittaa varhaiskasvatuksessa olevan lapsen hoitoajan 20 tuntiin viikossa, jos lapsen toinen vanhempi on työttömyyden johdosta kotona.

620

Palvelulle annettava tieto *

0/2500

Ehdot ja kriteerit ⓘ

Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito

Hoitoa voi saada lapsi, joka ei ole vielä oppivelvollinen.

Myös oppivelvollisuusikäinen voi saada päivähoitoa, jos erityiset olosuhteet sitä vaativat eikä hoitoa voida muuten järjestää.

187

Palvelulle annettava tieto

0/2500

Harmaataustaiset tekstit tulevat pohjakuvauksesta, eikä niitä voi eikä saa muuttaa. Tyhjiin ruutuihin voi kirjoittaa lisätietoa. Tähdellä merkittyihin ruutuihin on kirjoitettava jotain. Ruudun alakulmassa näkyy käytettävissä oleva merkkimäärä, on siis kirjoitettava lyhyesti ja selkeästi. Asiakkaan on pystyttävä käyttämään palvelua tässä

kerrotun perusteella, tarvitsematta kysellä lisätietoja. Tiivistelmä-teksti ei näy asiakkaalle, vain tässä näkymässä tai ”googlettamalla”.

ransko.suomi.fi/service/manageService

Etusivu - Hämeenkyrön kunta

Yhteispalvelupisteet

Home Page - Palvelutietova... X

Toimintaohjeet ?

Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito

Vanhempien tulee hakea päiväkotipaikkaa lapselle viimeistään neljä kuukautta ennen päivähoitossa aloittamista.

110

Palvelulle annettava tieto ☰ ☰

Mikäli palvelun saamiseksi on toimittava tietyllä tavalla, kirjoita ohjeistus tähän kenttään.

0/2500

Maksullisuuden tiedot ?

Palvelun maksullisuus

Maksullinen

Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito

Maksun suuruuteen vaikuttavat perheen koko, tulot ja hoitopäivien pituus.

73

Maksullisuuden lisätieto

Kirjoita maksullisuuden tiedot.

0/500

Kielet, joilla palvelu on saatavilla * ?

Kirjoita ja valitse listasta palvelun kielet.

Alue, jolla palvelu on käytettävissä * ?

Aluetieto täydennetty automaattisesti vastuuoorganisaation mukaan. Voit muuttaa tai tarkentaa valintaa.

Koko maa

Koko maa paitsi ei Ahvenanmaa

Rajattu alue

Linkki lakitietoihin Liitetty pohjakuvaus: Kunnallinen päiväkotihoito

Nimi

Varhaiskasvatuslaki

Verkko-osoite

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

[Linkki lakitietoihin](#) ▼

4(5)

Myös linkki palvelun perusteena olevaan lakiin tulee automaattisesti pohjakuvauksen mukana, ilman pohjakuvausta se on haettava tähän itse (jos palvelu on lakisääteinen).

Luokittelu ja asiasanat

Kohderyhmä *

Kansalaiset [Tarkenna kohderyhmä](#) Yritykset ja yhteisöt Viranomaiset

Palveluluokka *

<input type="checkbox"/>	Asuminen	+
<input type="checkbox"/>	Demokratia	+
<input type="checkbox"/>	Elinkeinot	+
<input type="checkbox"/>	Eläkkeet	+
<input type="checkbox"/>	Hallinto	+
<input type="checkbox"/>	Järjestys	+
<input type="checkbox"/>	Kartat	+

Valitut palveluluokat:

Lasten päivähoito ✕

Asiasanat *

Palvelu ehdottaa asiasanoja täyttämäsi sisällön mukaan. Hae ehdotetut asiasanat automaattisesti painikkeella Hae asiasanat tai poimi haluamasi sanat asiasanalistasta.

Ehdotettujen asiasanojen haku toistaiseksi pois käytöstä.

Hae asiasanat

Valitut asiasanat:

kunnalliset päiväkodit ✕

päiväkotihito ✕

Ehdotetut asiasanat (voit poistaa klikkaamalla rastia)

päiväkodit ✕

Hae ja lisää asiasanoja listasta

päiväkodit ✕

<input type="checkbox"/>	sosiaalipalveluja antavat palveluyksiköt	-
<input checked="" type="checkbox"/>	päiväkodit	-
<input type="checkbox"/>	erikoispäiväkodit	
<input checked="" type="checkbox"/>	kunnalliset päiväkodit	
<input type="checkbox"/>	ostosopimuspäiväkodit	
<input type="checkbox"/>	ryhmäperhepäiväkodit	
<input type="checkbox"/>	yksityiset päiväkodit	

Elämäntilanne

<input type="checkbox"/>	Asevelvollisuus	
<input type="checkbox"/>	Avioero	
<input type="checkbox"/>	Eläkkeelle siirtyminen	
<input type="checkbox"/>	Kokoaikaisen opiskelun aloittaminen	
<input type="checkbox"/>	Kuntoutus	
<input type="checkbox"/>	Lapsen saaminen	+
<input type="checkbox"/>	Maahanmuuttajana Suomeen	

Valitut elämäntilanteet:

Vapaat avainsanat


Lisää vapaita avainsanoja harkiten.

5(5)

Asiasanoja voi etsiä listalta. Omien asiasanojen kirjoittamista ei suositella; kenties siinä tapauksessa, jos palvelulla on oma nimi, kuten Teho-kerho.

Toteutustapa ja tuottaja

Palvelun toteutustapa ja tuottaja

Valitse toteutustapa * 

- valitse -

- Itse tuotetut palvelut**
- + Palvelusetelipalvelut
- Ostopalvelut
- Muu

Keskeytä Jatka esikatseluun

PALVELUTIEVARANTO
Tämän sisällönhallintapalvelun teille tarjoaa
[Väestörekisterikeskus](#)

[Palaute](#)
[Tietoa Palvelutietovarannosta](#)
Suomi.fi-palvelutietovarannossa käytetään avoimen lähdekoodin ohjelmistoa.
[Lisenssitiedot ja lähdekoodi](#)

[beta.suomi.fi](#)

[Tietosuojaseloste](#)

Palvelun toteutustapa on myös pakollinen tieto, ja erityisen tärkeä tietoja tallennettaessa, jos kyseessä on jokin muu kuin itse tuotettu palvelu.

Tiedot tallentuvat ensin luonnokseksi, jota voi vielä muokata ennen julkaisua. Myös jo julkaistua tietoa voi muokata.

Liite 3. Väestökisterikeskuksen uutiskirje suomi.fi -uutiskirjeen vastaanottajille
<http://uutiskirje.vrk.fi/a/s/136538369-af1728821034dc439d1397e28e45d8af/2154420>

Otteita uutiskirjeen sisällöstä:

Osallistu Suomi.fi-palvelujen kehityssuunnitelman 2018-2019 rakentamiseen!

Väestökisterikeskus on julkaissut kommentoitavaksi Suomi.fi-palvelujen kehityssuunnitelman vuosille 2018–2019.

Suunnitelmasta järjestetään julkinen keskustelutilaisuus 2.11.2017 klo 9.30-11.30.

Katso kommentoitavaksi avattu kehityssuunnitelma: <https://esuomi.fi/?mdocs-file=18065&mdocs-url=false>

Kehityssuunnitelman tarkemmat selitteet: <https://esuomi.fi/?mdocs-file=18063&mdocs-url=false>

Alustavan suunnitelman mukaan vuonna 2018 toteutetaan muun muassa seuraavaa:

Suomi.fi-verkkopalveluun toteutetaan

- uusia oppaita yritysten ja kansalaisten tarpeisiin
- sote-valinnanvapauden tietopalvelu ja maakuntauudistukseen liittyvät alueelliset näkymät

Suomi.fi-tunnistuksessa otetaan käyttöön

- tuki EU-maiden rajat ylittävälle vahvalle tunnistamiselle (eIDAS-solmupiste)
- kansallisen luottamusverkoston välityspalvelut

Suomi.fi-valtuuksissa otetaan käyttöön

- eIDAS- tai muulla ulkomaalaisella tunnistusvälineellä tunnistettujen käyttäjien valtuuttaminen
- mahdollisuus valtuuttaa yritys asioimaan toisen yrityksen puolesta
- mahdollisuus luoda valtakirjoja palvelupisteasioinnin yhteydessä
- Katso-palvelun sulauttamisen vaatimat ominaisuudet ja Katson valtuuksien siirtoa tukevat työkalut

Suomi.fi-viesteissä otetaan käyttöön

- postitus- ja massapostituspalvelu
- viestinvälitys PK-yrityksille
- kalenterimuistutukset

Kehityssuunnitelmassa on myös toimenpiteitä muihin Väestökisterikeskuksen palveluihin, kuten Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV), Suomi.fi-palveluväylään ja yhteentoimivuuden välineistöön, liittyen. Mukana on myös Suomi.fi-maksuihin ja Suomi.fi-karttoihin liittyviä suunnitelmia.