

# Revisionsverkets ställningstaganden

## Suomi.fi-tjänsternas nuläge och utveckling

Föremål för revisionen var Suomi.fi-tjänsternas nuläge och utveckling. Suomi.fi-tjänsterna skapades i utvecklingsprogrammet för nationell servicearkitektur 2014–2017, och tjänsterna har senare vidareutvecklats. Suomi.fi-tjänsterna har en viktig roll i den offentliga förvaltningens gemensamma infrastruktur för e-tjänster och användningen av dem är i princip obligatorisk för den offentliga förvaltningen. Målet för revisionen var att klargöra huruvida Suomi.fi-tjänsterna stödjer digitaliseringen av den offentliga förvaltningen och huruvida tjänsterna utvecklas utifrån behoven.

## Suomi.fi-tjänsterna har främjat digitaliseringen av den offentliga förvaltningen

Suomi.fi-tjänsterna spelar en central roll i att möjliggöra digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Tjänsterna motsvarar således delvis de mål som eftersträvas i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (571/2016). Nyttan med och omfattningen av användningen av tjänsterna varierar dock avsevärt mellan olika tjänster, och som helhet finns det ännu stor nyttopotential.

För användarorganisationerna är det ytterst viktigt att kontinuiteten och tillförlitligheten i Suomi.fi-tjänsterna tryggas, eftersom de utgör en central del av de e-tjänster som tillhandahålls av de organisationer som utnyttjar dem i sin egen verksamhet. Det har inte förekommit några betydande avbrott i tjänsterna under de senaste åren. Organisationer som ansvarar för kritiska tjänster har observerat att tjänsterna ändå ständigt utsätts för risker, som man har försökt förbereda sig på.

## Den strategiska styrningen av tjänsterna kräver utveckling

Den strategiska styrningen av Suomi.fi-tjänsterna har varit splittrad och den har inte motsvarat de förväntningar som olika parter har haft på styrningen. Den normala resultatstyrningen av de ämbetsverk som ansvarar för tjänsterna är i sin nuvarande form så allmän att den inte ensam räcker till för att säkerställa att tjänsterna utvecklas i önskad riktning. En separat strategisk styrgrupp för Suomi.fi-tjänsterna har tillsatts, men den har inte hittat sin egen roll, utan styrgruppen har huvudsakligen behandlat frågor som gäller operativ uppföljning.

Den strategiska styrningen av Suomi.fi-tjänsterna bör förtydligas och stärkas. Målbilden för tjänstehelheten och de åtgärder som stödjer den bör fastslås. Styrningen ska möjliggöra en långsiktig och målmedveten utveckling av tjänsterna

i enlighet med regeringsprogrammet och riktlinjerna i Finlands digitala kompass, som är under beredning. Den strategiska styrningen bör också ta ställning till vilka digitala stödtjänster det är ändamålsenligt att producera centraliserat, och vid behov identifiera nya behov eller behov som inte längre är aktuella. Den strategiska styrningen ska ha en tydlig koppling till finansieringskällorna för underhållet och utvecklingen av tjänsterna samt till besluten om finansieringen.

## Tjänsteutvecklingen upplevs inte som kundorienterad

Enligt revisionen upplever de organisationer som använder Suomi.fi-tjänsterna att de inte just kan påverka utvecklingen av dem. Information ges visserligen om de planerade utvecklingsåtgärderna, men kommunikationen har upplevts som tämligen enkelriktad utan genuin interaktion. Kundbehoven är dock en ytterst betydelsefull utgångspunkt för utvecklingen för att de tjänster som produceras gemensamt ska vara till sann nytta. Vid revisionen framkom flera exempel på att tjänsteutvecklingen inte har motsvarat användarorganisationernas behov och att tjänsterna därför inte utnyttjas aktivt.

Statens revisionsverk anser att det är viktigt att man i tjänsteutvecklingen aktivt lyssnar till kundernas behov och att utvecklingen av tjänsterna styrs utifrån dem. Prioriteringen av identifierade utvecklingsobjekt ska vara transparent för användarorganisationerna. Genuin dialog med användarorganisationerna och intressentgrupperna behövs separat för varje tjänst. Utvecklingen ska grunda sig på tydliga användningsfall för att säkerställa att de gemensamma stödtjänsterna utnyttjas effektivt i användarorganisationernas egna processer. Vid samordningen av olika utvecklingsprojekt är det också skäl att beakta hur projekten påverkar de centrala användargrupperna.

Det ska gå smidigt och enkelt att införa gemensamma stödtjänster för att tröskeln för att utnyttja dem ska vara så låg som möjligt. Särskilt anvisningarna och kundstödet i anslutning till de tjänster som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata producerar stöder inte alltid införandet av tjänsterna hos kunderna på bästa möjliga sätt, även om förfaringssätten har utvecklats under de senaste åren.

## Revisionsverkets rekommendationer

1. Finansministeriet ska förtydliga och stärka den strategiska styrningen av Suomi.fi-tjänsterna för att tjänsterna ska utvecklas målmedvetet och systematiskt.
2. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ska säkerställa en genuin dialog med användarorganisationerna då tjänsterna utvecklas, så att utvecklingsarbetet inriktas på de behov och användningsfall som är väsentliga för kunderna.
3. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ska ytterligare förtydliga och göra förfarandena för införandet av Suomi.fi-tjänsterna smidigare, för att

det ska vara så enkelt som möjligt att utnyttja de gemensamma stödtjänsterna.