

Suomi.fi-palvelut ja kirjastot

KANSALAISELLE

**Opetus ja koulutus**[Koulunkäynti ja opiskelu](#)[Opiskelijan toimeentulo](#)[Opinto-ohjaus ja valmistuminen](#)[Kansainvälisyys opinnoissa](#)**Terveys ja sairaanhoito**[Sosiaalinen turva](#)[Terveysten ylläpitäminen](#)[Sairastaminen](#)[Ravinto ja hyvinvointi](#)**Oikeudet ja velvollisuudet**[Kansalaisen perusoikeudet](#)[Kuluttajan oikeusturva](#)[Päätöksenteko ja lainsäädäntö](#)[Turvallisuus ja maanpuolustus](#)

YRITYKSELLE TAI YRITTÄJÄLLE

**Työelämä ja eläkkeet**[Työnhaku ja urasuunnittelu](#)[Työssä oleminen](#)[Työttömyys](#)[Eläkkeet](#)**Asuminen ja muuttaminen**[Asumismuodot ja tuet](#)[Rakentaminen ja kaavoitus](#)[Kodin turvallisuus ja asumisterveys](#)[Muuttaminen](#)**Kulttuuri ja viestintä**[Matkailu](#)[Liikunta ja urheilu](#)[Kulttuuri ja viestintä](#)

VIRANOMAISELLE

**Parisuhde ja perhe**[Parisuhde](#)[Lapsen saaminen ja hoito](#)[Perheen kriisitilanteet](#)[Ikääntyminen](#)**Talouden hoitaminen**[Oman talouden suunnittelu](#)[Verotus](#)[Oman talouden kriisitilanteet](#)**Liikenne ja ympäristö**[Ympäristönsuojelu](#)[Luonnonvarojen hyödyntäminen](#)[Maatalous ja kotieläimet](#)[Liikenne](#)<https://beta.suomi.fi><https://esuomi.fi/>

Beta.suomi.fi - kehittämishankkeen esittelyvideo



<https://youtu.be/0aNIwefKvCE>

”Lain mahdollistamat uudet ominaisuudet käyttäjälle yhdestä digitaalisesta luukusta, uudistuvasta suomi.fi-palvelusta kansalaiselle I yritykselle I viranomaiselle”

”Kansallinen palveluarkkitehtuuri on perusta, jolle digitaalinen Suomi rakennetaan.”

Mikrobitti-lehti on palkinnut Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman beta.suomi.fi-sivuston *Vuoden palveluna*.

”Beta.suomi.fi on iso askel siihen suuntaan, ettei viranomaisten kanssa tarvitse asioida enää virastoissa tai papereita lähetellen”, palkinnon perusteluissa todettiin. ”Oli jo korkea aika edes vähän kirittää Viroa”.

<https://esuomi.fi/beta-suomi-fi-palkittiin-vuoden-palveluna/>

Kansainvälisiä esimerkkejä

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster



Popular on GOV.UK

[Universal Jobmatch job search](#)

[Renew vehicle tax](#)

[Log in to student finance](#)

[Book your theory test](#)

[Employment and Support Allowance](#)

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Childcare and parenting](#)

Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

GOV.UK has a lot of users



Visitors last month

45,430,026

Powered by www.gov.uk/performance

User Centered Design: Doing the hard work to make GOV.UK simple

Tom Loosemore

RESHAPE - Designing the future of the library Helsinki 26.9.2016

<http://www.kirjastokaista.fi/tom-loosemore-gov-uk-and-user-centered-design-doing-the-hard-work/>

<https://www.dropbox.com/sh/572i713z3jk1fhf/AAApRuPP9yigGfCRIKV74Qwxa/3%20Tom%20Loosemore.pdf?dl=0>



Minu asjad

E-teenused

Teemad

Kontaktid



Sisene

Avaleht → E-teenused

🖨️ Prindi

👤 Jaga

Kodanikule

Ettevõtjale

Ametnikule

Teenused A-Ü

E-teenused



Kodanikule Abi

- ▶ Retseptid
- ▶ Isiku töövõimetus hüvitised (haigekassa)
- ▶ Sporditegevuse toetus spordiklubides lastele (Tallinn/Viimsi/Harku)
- ▶ Euroopa ravikindlustuskaardi tellimine

[Vaata kõiki](#)



Ettevõtjale Abi

- ▶ Töövõimetuslehtede täiendamine
- ▶ Notariaalsed dokumendid
- ▶ Sisenemine ehisregistrisse
- ▶ Kliendi liikluskindlustuse ajalugu

[Vaata kõiki](#)



Ametnikule Abi

- ▶ Töövõimetuslehtede täiendamine
- ▶ Isikuandmete päring (RR partnerile)
- ▶ Notariaalsed dokumendid
- ▶ Sisenemine ehisregistrisse

[Vaata kõiki](#)

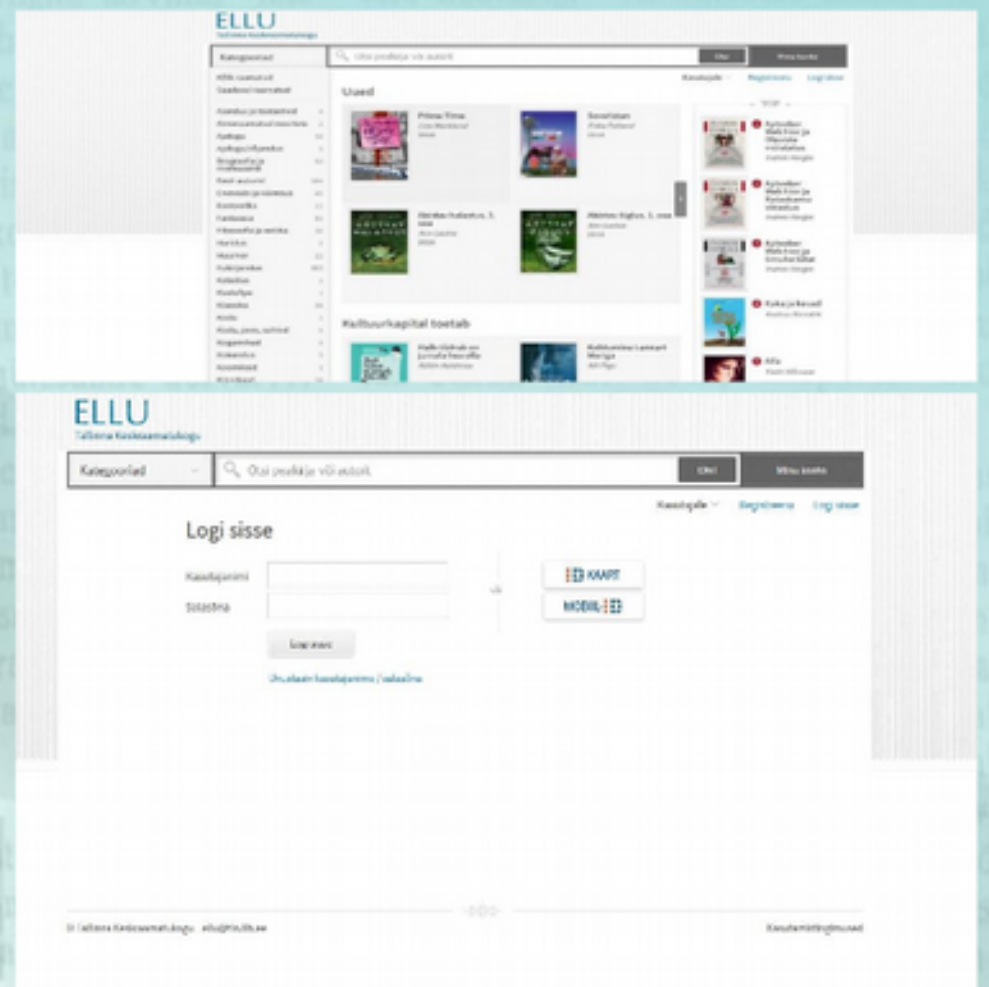


Teenused A-Ü

[Vaata kõiki](#)

e-Estonia

- i-voting - In the 2015 parliamentary elections, nearly 31% of all votes cast were done online.
- e-banking - 99.8% of banking transactions are done electronically
- e-healthcare - 99% of medication is prescribed electronically
- e-taxes - 98% of people declared their income electronically
- e-school - Students can check grades, learning progress and access learning materials.
- e-residency — a transnational digital identity available to anyone in the world interested in administering a location-independent business online.



<https://ellu.keskraamatukogu.ee/>

ID-card – the Key to the Digital World

Krista Vesas, Marketing Director Pärnu Central Library

RESHAPE - Designing the future of the library Helsinki 26.9.2016

<https://www.dropbox.com/sh/572i713z3jk1fhf/AABLHmIJYc6uikZqXf-2wYNla?dl=0&preview=17+Pecha+kucha+Krista+Vesas.pdf>

<http://www.kirjastokaista.fi/krista-vesas-id-card-the-key-to-the-digital-world/>



Genveje

- > [Flytning](#)
- > [Boligstøtte](#)
- > [Pladsanvisning](#)
- > [NemSMS](#)
- > [Indskrivning til skolestart](#)
- > [Barsel](#)
- > [Valg af læge](#)
- > [Feriepenge](#)

Alle emner

Familie og børn

- > [Når I vil giftes](#)
- > [Orlov og barsel](#)
- > [Mere...](#)

Handicap

- > [Hjælpemidler](#)

Skole og uddannelse

- > [Privatskoler, lilleskoler og friskoler](#)
- > [Indskrivning til skolestart](#)
- > [Mere...](#)

Arbejde, dagpenge, ferie

- > [Udbetaling af feriepenge](#)
- > [Økonomisk tilskud fra kommunen](#)

Sundhed og sygdom

- > [Sundhedskort](#)
- > [Valg af læge](#)
- > [Mere...](#)

Økonomi, skat, SU

- > [Studiegæld](#)
- > [Forskuopsopgørelse](#)

Ældre

- > [Hjemmehjælp](#)
- > [Ældrecheck - Supplerende pensionsydelse](#)
- > [Mere...](#)

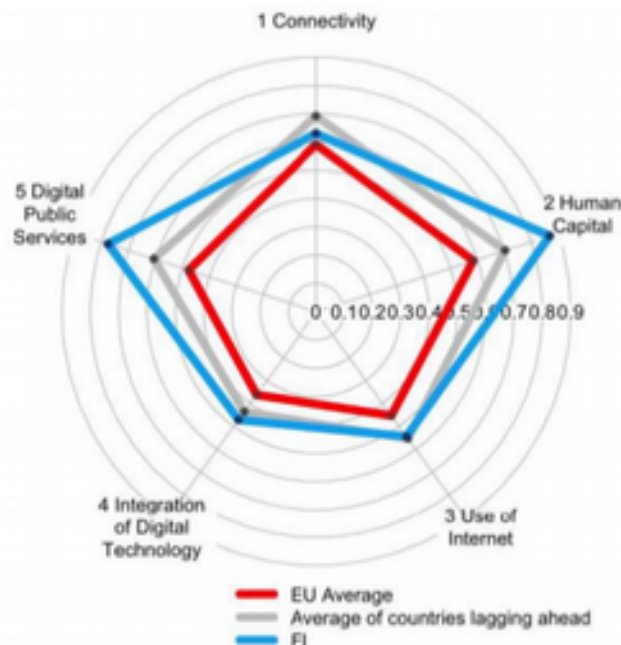
Pension og efterløn

- > [Folkepension](#)
- > [Førtidspension](#)

- Population of Denmark: 5.6 million
- Public sector involved in most life events
- Very high degree of trust in public sector
- High degree of internet penetration, usage and skills in population:
 - 92 pct. aged 16-74 have Internet access at home.
 - 87 pct. aged 16-74 use Internet every day.
 - 88 pct. aged 16-74 have interacted online with public authorities within past 12 months.
 - 95 pct. of businesses have interacted online with public authorities*.

Source: Eurostat, 2015 data; () Eurostat, 2013 data. European Commission.*

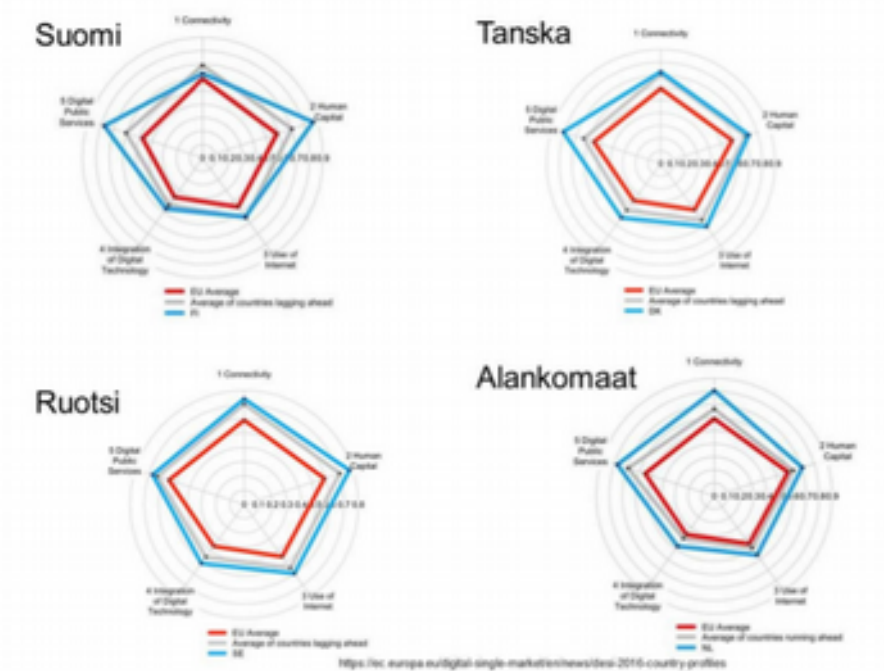
DESI (The Digital Economy and Society Index)



Vuoden 2016 DESI-indeksissä Suomi sijoittuu kokonaispistemäärällä 0,67 neljänneksi EU:n 28 jäsenvaltiosta. Kaiken kaikkiaan Suomi on digitaalisesti EU:n kehittyneimpien maiden joukossa ja inhimillisen pääoman hyödyntämisessä huippusuorituja. Suomi osaa myös hyödyntää hyvin digiteknologiaa julkisissa verkkopalveluissa. Toisaalta Suomessa vain 15 prosenttia (mikä on alle EU:n keskiarvon) pk-yrityksistä myy verkossa, vaikka kansalaisilla on hyvät edellytykset sähköiseen kaupankäyntiin. Verkko liikenteessä DESI-indikaattori painottaa kiinteän laajakaistan saatavuutta ja käyttöä, missä Suomen sijoitus on melko heikko. Sen sijaan mobiililaajakaistan käyttäjiä Suomessa on selkeästi eniten kaikista maista.

DESI-indeksissä Suomi kuuluu pitkälle ehtineiden, mutta nykyiseltä kehitysvauhdiltaan keskimääräistä hitaampien maiden ryhmään, jossa pistemäärät ovat korkeita mutta parannukset verkkaisia.

Kuva 8. DESI-profiilit, Suomi ja vertailumaat



Kuviosta 8 nähdään, että Suomi on edellä Ruotsia julkisten palvelujen digitalisoinnissa ja inhimillisen pääoman hyödyntämisessä, mutta jäljessä muilla osa-alueilla. Etenkin laajakais-täyteyksien kattavuudessa ja laajuudessa on kehittämisen varaa.

<http://tietokayttoon.fi/julkaisu?pubid=16202>

Suomi.fi-palvelukokonaisuus

Suomi.fi-palvelut



Suomi.fi-asiointivaltuudet

Asiointivaltuudet-palvelun avulla voi tarkistaa henkilön tai yrityksen oikeuden asioida toisen henkilön tai yrityksen puolesta.



Suomi.fi-palvelunäkymät

Palvelunäkymät tarjoavat julkishallinnon asiakkaille pääsyn sähköisiin palveluihin ja tiedot kaikista palveluista helposti yhdestä paikasta.



Suomi.fi-palvelutietovaranto

Palvelutietovarantoa (PTV) hyödyntämällä palveluiden ja palveluntarjoajien tiedot voidaan kuvata yhdenmukaisesti minkä tahansa sähköisen palvelun käyttöön.



Suomi.fi-palveluväylä

Palveluväylä tarjoaa vakioidun tavan tietojen siirtoon organisaatioiden välillä mahdollistaen turvallisten palvelukokonaisuuksien rakentamisen.



Suomi.fi-tunnistaminen

Tunnistuspalvelu mahdollistaa Suomen ja EU-kansalaisen sähköisen tunnistamisen tietoturvallisesti erilaisia tunnistusvälineitä hyödyntäen.



Suomi.fi-viestinvälitys

Viestinvälityspalvelu mahdollistaa viranomaisten sähköisen tiedoksiantoviestinnän riippumatta siitä, missä formaatissa asiakas viestit haluaa vastaanottaa.

- + Suomi.fi-karttapalvelu
- + Suomi.fi-verkkomaksaminen

Kansallinen palveluarkkitehtuuri

KaPA-ohjelman tavoitteena on:

Yksinkertaistaa ja helpottaa kansalaisten, organisaatioiden ja yhteisöjen asiointia viranomaisten kanssa ja tehdä siitä turvallisempaa

Edistää julkisen hallinnon avoimuutta ja parantaa julkisen hallinnon palvelujen laatua ja saatavuutta

Mahdollistaa sähköisten palvelujen kustannustehokkuus

Parantaa tietojen yhteiskäyttöä ja tietojärjestelmien yhteentoimivuutta

Edistää organisaatioiden mahdollisuuksia hyödyntää julkisen hallinnon tietovarantoja ja palveluja

Tehostaa julkisen hallinnon toimintaa ja tukea siten kansantaloutta ja luoda yksityisen sektorin toimijoille uusia liiketoimintamahdollisuuksia

KaPA = Kansallinen palveluarkkitehtuuri -ohjelma

Tuotantokäyttö ja jatkokehitys

Aikataulu 9.6.2014 - 31.12.2017

Hankkeet

Suomi.fi-palvelut organisaatioille

Ohjaus



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Toteutus



▪ Roolit ja valtuudet



Asiointivaltuudet

▪ Palvelunäkymät



Palvelunäkymät



Palvelutietovaranto

▪ Palveluväylä



Palveluväylä

▪ Sähköinen tunnistaminen



Tunnistaminen

Muu digitalisaatiokehitys



Viestinvälitys



...

Vuoden 2018 alusta alkaen palveluiden tuottaminen tulee Väestörekisterikeskuksen lakisääteiseksi tehtäväksi.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, ns. KaPA-laki, voimaan 15.7.2016

571/2016 Laki
hallinnon yhteisistä
sähköisen asioinnin
tukipalveluista tuli
voimaan 15.7.2016

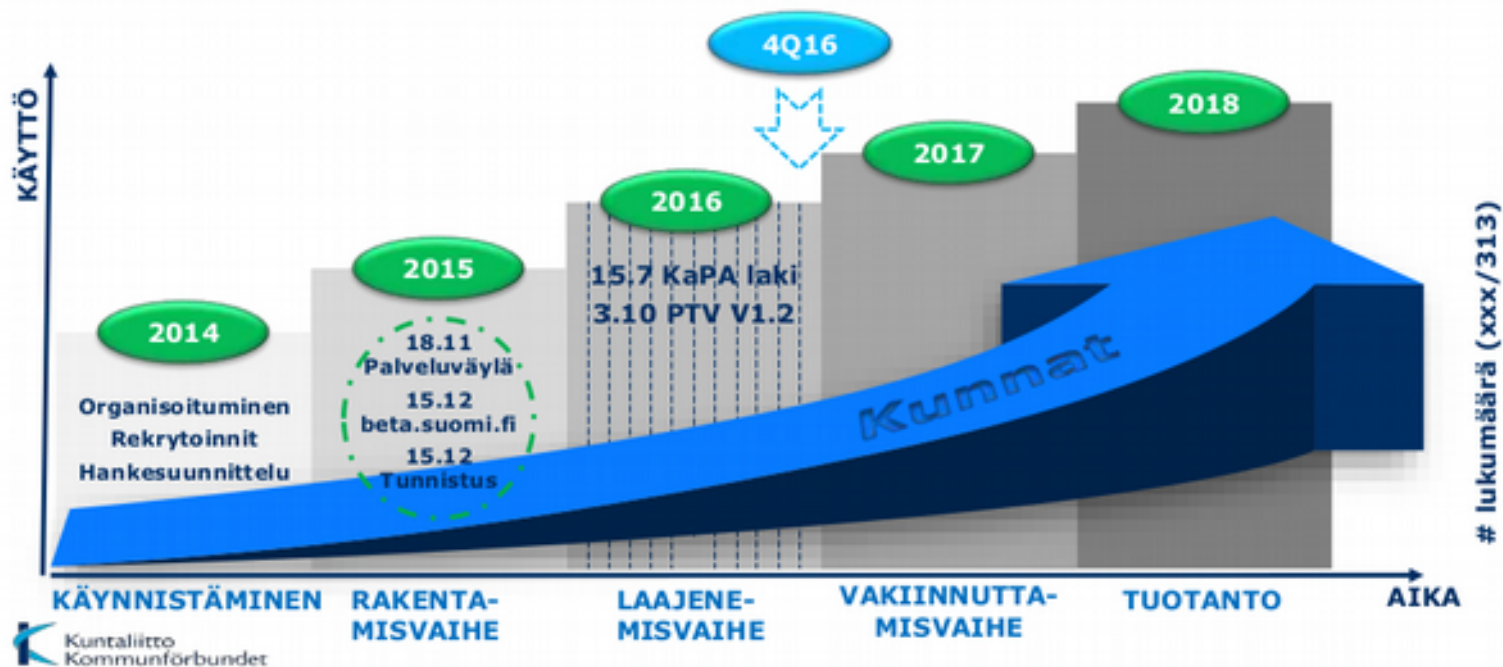
Lain toimeenpanon
yksityiskohdat:
www.esuomi.fi
www.vm.fi/kapa-laki



	Käyttö mahdollista alkaen	Käyttövelvoite alkaa viimeistään	Kommentti
Suomi.fi-asiointivaltuudet	1.7.2016	–	
Suomi.fi-palvelunäkymät	1.7.2016	1.7.2017	
Suomi.fi-palvelutietovaranto	1.7.2016	1.7.2017	Yksityiselle sektorille mahdollista viim. 1.7.2017
Suomi.fi-palveluväylä	15.12.2015	15.7.2016	
Suomi.fi-tunnistaminen	15.12.2015	1.1.2018	Velvoite ei koske vahvaa heikompaa tunnistusta
Suomi.fi-viestinvälitys	*	1.7.2017	* Asiointitili on tuotantokäytössä
Hallinnon karttapalvelu	1.7.2016	–	
Verkkomaksamisen palvelu	*	1.1.2018	* Osa Vetumaa, korvautuu Valtiokonttorin palvelulla vuoden 2017 aikana.

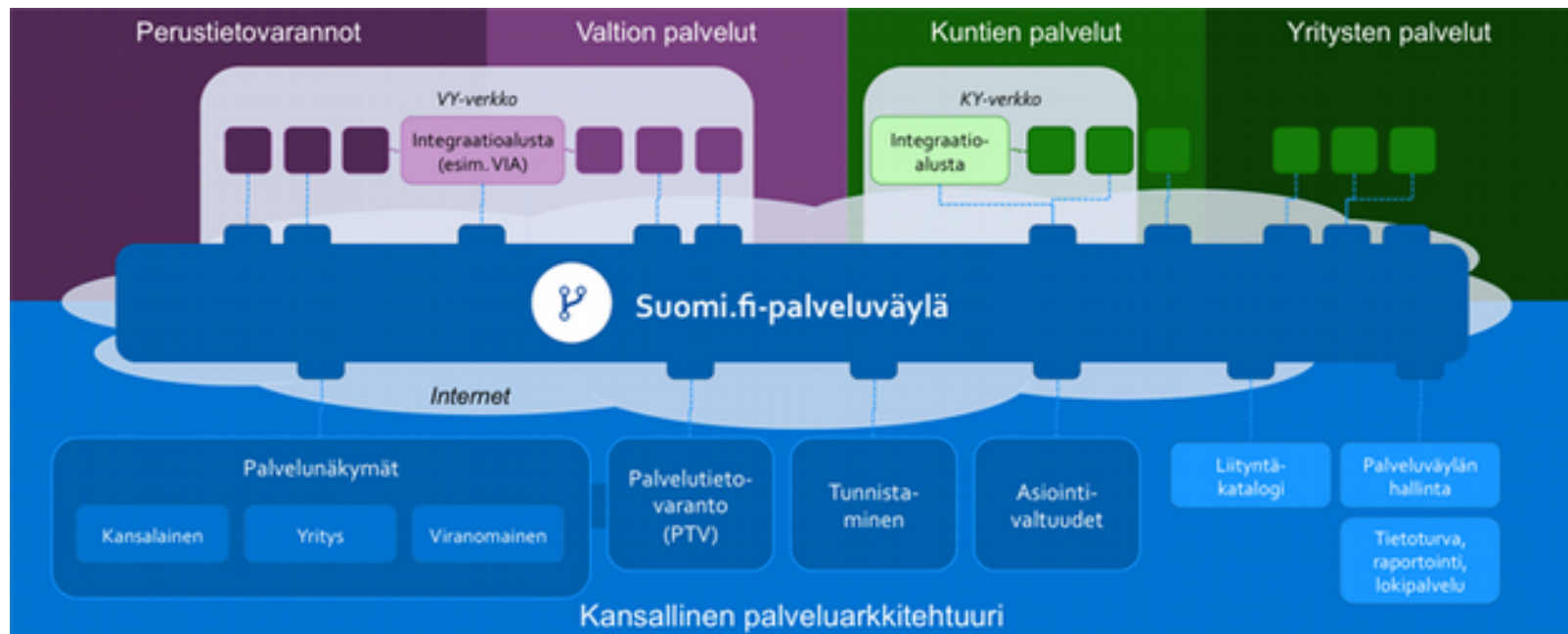
KaPA - Missä vaiheessa ollaan ?

Ota aina huomioon organisaatio johon toiminta pystytetään.



Kunta-Kapa: kokonaisuuden ja palveluiden esittely palveluntarjoajille 26.9.2016

Palveluväylä



Palvelunäkymä/palvelutietovaranto

SUOMI.FI **BETA**

Hae beta.suomi.fistä

Omat sivuni

KANSALAISELLE

YRITYKSELLE TAI YRITTÄJÄLLE

VIRANOMAISELLE

**Opetus ja koulutus**
[Koulunkäynti ja opiskelu](#)
Opiskelijan toimeentulo
[Opinto-ohjaus ja valmistuminen](#)
Kansainvälisyys opinnoissa

**Työelämä ja eläkkeet**
[Työnhaku ja urasuunnittelu](#)
Työssä oleminen
[Työttömyys](#)
Eläkkeet

**Parisuhde ja perhe**
Parisuhde
[Lapsen saaminen ja hoito](#)
Perheen kriisitilanteet
[Ikääntyminen](#)

**Terveys ja sairaanhoito**
[Sosiaalinen turva](#)
[Terveysten ylläpitäminen](#)
[Sairastaminen](#)
[Ravinto ja hyvinvointi](#)

**Asuminen ja muuttaminen**
[Asumismuodot ja tuet](#)
[Rakentaminen ja kaavoitus](#)
[Kodin turvallisuus ja asumisterveys](#)
[Muuttaminen](#)

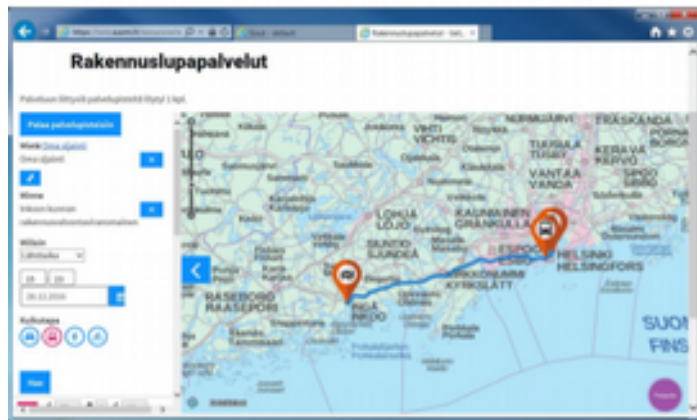
**Talouden hoitaminen**
Oman talouden suunnittelu
[Verotus](#)
[Oman talouden kriisitilanteet](#)

**Oikeudet ja velvollisuudet**
[Kansalaisen perusoikeudet](#)
[Kuluttajan oikeusturva](#)
[Päätöksenteko ja lainsäädäntö](#)
[Turvallisuus ja maanpuolustus](#)

**Kulttuuri ja viestintä**
Matkailu
[Liikunta ja urheilu](#)
[Kulttuuri ja viestintä](#)

**Liikenne ja ympäristö**
[Ympäristönsuojelu](#)
[Luonnonvarojen hyödyntäminen](#)
[Maatalous ja kotieläimet](#)
[Liikenne](#)

Karttapalvelu



Loppukäyttäjälle lisäarvoa tuottaa

- Sujuvat palvelupolut
- Tietojen luotettavuus
- Läpinäkyvyys, yhdenvertaisuus
- Tiedot kartalle, mm. reititykset ja esteettömyystiedot
- Tietojen hyödyntäminen ajasta ja paikasta riippumatta (esim. beta.suomi.fin kautta)

Muut mahdollisuudet

- PTV-tietojen hyödyntäminen uusissa palveluissa

Tunnistautuminen

SUOMI.FI-tunnistaminen

Olet tunnistautumassa palveluun
SUOMI.FI beta

Valitse tunnistustapa

 Varmennekortti	 Mobiilivarmenne	 Osuuspankki	 Nordea
 Danske Bank	Handelsbanken Handelsbanken	 Ålandsbanken	S-Pankki S-Pankki
 Aktia	 POP Pankki	 Säästöpankki	omasp Oma Säästöpankki

Palvelunäkymä

SUOMI.FI **BETA**

KANSALAISELLE

YRITYKSELLE

VIRANOMAISELLE

[Kirjaudu ulos](#)

Voit hakea katsottavaksi tietoja seuraavista rekistereistä



Henkilötiedot

Henkilötiedot sisältää koosteen väestötietojärjestelmään tallennetuista keskeisistä henkilö- ja osoitetiedoistasi. Tarkemmat tiedot näet Omien väestötietojen tarkastuspalvelusta.

[Hae tiedot](#)

[Hae esimerkkítiedot](#)



Ajoneuvotiedot

Ajoneuvotiedot sisältää koosteen ajoneuvoliikennerekisteriin tallennetuista keskeisistä tiedoista.

[Hae tiedot](#)

[Hae esimerkkítiedot](#)



Kiinteistötiedot

Kiinteistötiedoissa näet koosteen kiinteistötietojärjestelmään tallennetuista keskeisistä tiedoistasi. Kiinteistötietojärjestelmä käsittää kiinteistörekisterin ja lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin tiedot koko maasta. Omissa tiedoissa näkyvillä kiinteistötiedoilla et voi osoittaa omistusoikeutta kiinteistöön, vaan siihen on käytettävä kiinteistötietojärjestelmän virallisia otteita ja todistuksia.

[Hae tiedot](#)

[Hae esimerkkítiedot](#)

[Etusivu](#) > [Rekisterit](#) > Ajoneuvotiedot

Ajoneuvotiedot

Ajoneuvotiedot sisältää koosteen ajoneuvoliikennerekisteriin tallennetuista keskeisistä tiedoista.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkitiedot](#)[×](#) Sulje

Ajoneuvosi järjestelmässä

ESIMERKKISISÄLTÖ:

Ajoneuvo: AAA-777 Henkilöauto Audi

Hallintasuhde: -

Huomautus- ja rajoitustiedot: Liikenteestä poisto

Määräaikauskatsastus suorittamatta

Ajoneuvo: ABC-123 Henkilöauto Ford

Hallintasuhde: Muu

Huomautus- ja rajoitustiedot: Ei rajoitustietoja

Tietolähteeseen liittyvät palvelut:

Tarkemmat tiedot ajoneuvoista ja niitä kuljettavista henkilöistä löydät [Trafin Oma asiointi -palvelusta](#).

Ajoneuvon rekisteri- ja verotiedot: [\(beta.suomi.fi:n palvelusivu\)](#)

Rekisteriseloste: [Trafin rekisterit](#)

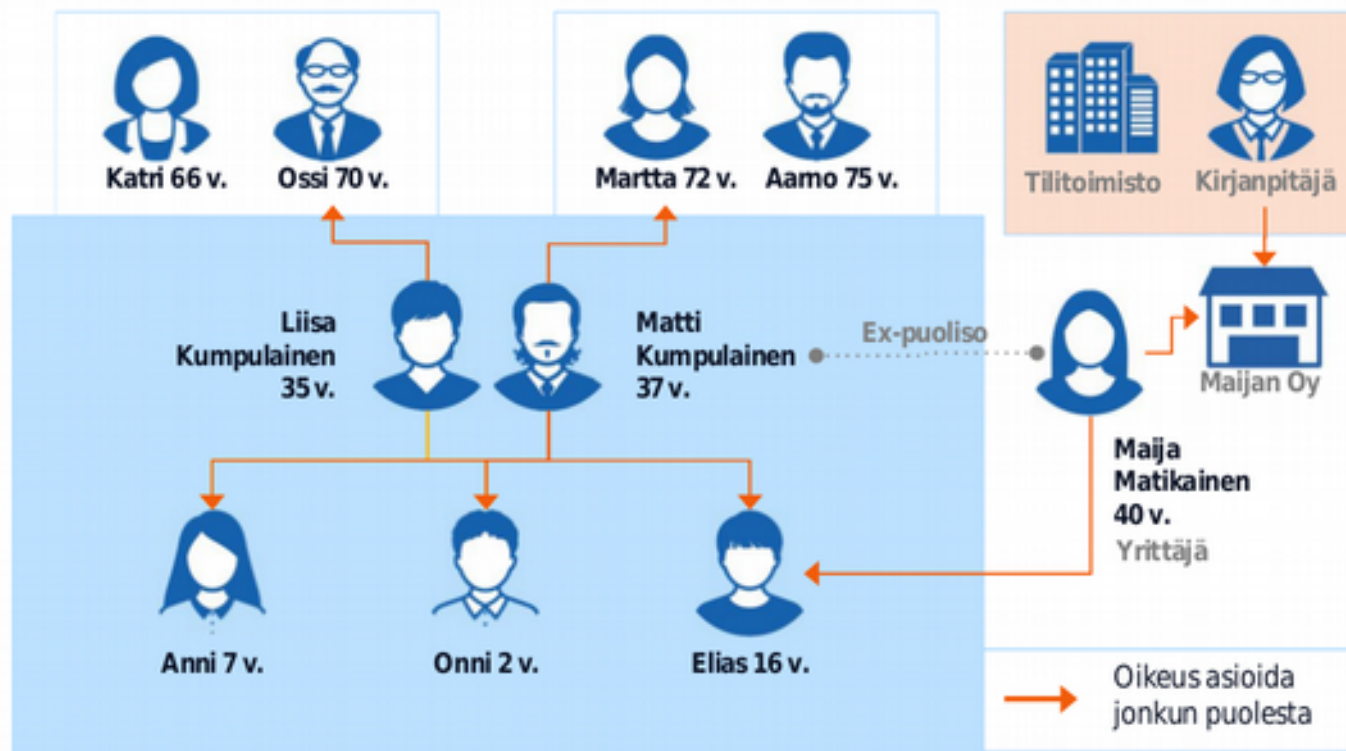
Mikäli havaitset tiedoissasi oikaisutarpeita, voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella [Trafin neuvontaan](#).

Viestivälityspalvelu

Omat viestini		Asetukset
Uusi viesti		Saapuneet (2) ▼
Virasto 1 Hakemuksesi vastaanotettu		25.4.2016
Virasto 2 Päätös tukihakemukseen		23.4.2016 🔒 1
Virasto 3 Hakemus ratkaistu		10.3.2016
Kunta, Minä (3) Lisätietopyyntö avustushakemukseen		1.2.2016

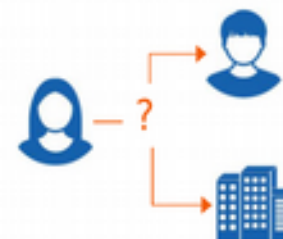
Avaa viesti
Valitse haluamasi saapunut viesti

Asiointivaltuudet



Asiointivaltuuksien tarkistaminen

- Huoltajuustiedot
- Nimenkirjoittajatiedot
- Edunvalvontatiedot (01/2017)



Kirjastot

Uusi palvelukanava kirjastoille

Pilotointi kirjastotoimialana

Koordinaatio kunnissa

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista 1.7.2016

Suomi.fi-palvelukokonaisuus sidosarkkitehtuurina

JHS 179

KDK-KA 3.0
Viitearkkitehtuuri
Toimialan lainsäädäntö,
strategiat ym.

Kunta-KaPa
Kunnan strategiat
ja ohjelmat

Kunnankirjastot, kirjastokimpat, seutukirjastot

Kirjastoille

Vahva tunnistautuminen (+ kevyt tunnistautuminen?)

Osoitetiedot Väestötietojärjestelmästä

Kirjastoasiointi palvelunäkymään

Kirjastohakemiston data Palvelutietovarantoon

Kirjastopalveluiden palvelukuvaukset

Viestipalvelu

Valtuutuspalvelu

Verkkomaksaminen

Kansalaisuuden tukeminen: neuvontatehtävä

Uusia mahdollisuuksia

Uusi palvelukanava kirjastoille – kirjastopalvelut osaksi kansallista yhden luukun palvelua + elämäntilannepohjainen asiointimahdollisuus.

Uuden asiakkuuden luominen vahvalla tunnistautumisella; kirjastokortiton asiointi, uusia tunnistautumistapoja.

Ajantasaisten osoitetietojen tarkistus.

Kaikille kansalaisille automaattisesti asiakkuus kaikkiin kunnan-/kaupunginkirjastoihin?

Muiden kirjastojen asiakkuuden liittäminen samaan näkymään.

Tunnistautuminen/asiakkuus yhteiseen e-aineistokokoelmaan.

Asiakkuudenhallinnan ja asiakasviestinnän parantaminen viestipalvelun avulla.

Valtuutusprosessin rationalisointi valtuutuspalvelun avulla.

Palvelutietovarannan datan ja karttapalvelun hyödyntäminen esim. Kirjastohakemistossa ja Finnassa.

Finto-palvelut sekä Finnan avoin data hyödynnettäväksi Suomi.fi-kokonaisuuteen.

Kirjastojen Suomi.fi-pilotit

Kirjastojen KaPA-referenssiryhmä:

Haka-tunnistautuminen

Finnan näkyminen palvelunäkymässä (ei voi toimia keskitettynä väylänä kirjastojärjestelmien liittämässä palveluväylään) + Finnan avoin data

Omien tietojen näyttäminen kirjastojärjestelmästä palvelunäkymässä: alkuvuosi 2017

Vahva kirjautuminen verkkokirjastoon palvelunäkymän kautta: kevät 2017

Kirjastohakemiston datan kopiointi Suomi.fi-palvelutietovarantoon (rajapinnan, tietomallin ja palvelukuvausten mukauttaminen): kevät 2017

Kirjastopalveluiden kuvaukset (palveluoppaat): alkuvuosi 2017

Kirjastopalveluita palvelunäkymään

Helmet-pilotointi Helsingin kaupungin liityntäpalvelimen kautta.

Piki/Aurora-pilotointi Tampereen kaupungin liityntäpalvelimen kautta.

Keski/Aurora-pilotointi Axiellin liityntäpalvelimen kautta.

Keskuskirjasto hakee pilottikirjastojen puolesta VM:ltä avustusta pilotointiin alkuvuodesta 2017.

Sovittu yhdenmukainen asiakastietojen malli.

VRK:n palvelumuotoilijoiden tehtäväksi laatia ehdotus kirjastopalveluista palvelunäkymässä.

Palvelumuotoilussa pitää huomioida mm. oletustoimipiste, usean kirjaston asiakkuus, kymmenien lainojen tiedot ym. Kotikunta todennäköisesti Hetun kautta.

Palvelunäkymä toimii aluksi yksisuuntaisena kanavana, esim. lainojen uusiminen pitää tehdä verkkokirjastossa.

Tämä koskee myös uuden asiakkuuden luomista palvelunäkymän kautta: se ei tule mahdolliseksi vielä 2017.

[Etusivu](#) > [Palvelut](#) > Kirjasto- ja tietopalvelut

Kirjasto- ja tietopalvelut

Palvelusta vastaa: Mikkelin kaupunki

Kirjastoissa saat tietoa ja elämyksiä kirjoista, musiikista, elokuvista, lehdistä, peleistä ja tietokannoista. Voit lainata aineistoa kotiisi. Tiloissamme voit opiskella, tehdä etätöitä ja oleskella. Voit osallistua monenlaisiin tapahtumiimme ja kerhoihin.

Mikkelin kaupunginkirjasto – Etelä-Savon maakuntakirjastossa on pääkirjaston lisäksi 12 lähikirjastoa. Löydät pääkirjaston torin laidalta kaupungin keskustasta. Lähikirjastomme sijaitsevat Anttolassa, Haukivuorella, Hirvensalmella, Kalevankankaalla, Kuortissa, Lähemäellä, Otavassa, Pertunmaalla, Puumalassa, Rantakylässä, Ristiinassa ja Suomenniemellä. Aukioloajat, yhteyshenkilöt ja lisätietoa palveluista löydät verkkosivuiltamme.

Mikkelissä kaupunkilaisia palvelevat kaupunginkirjaston lisäksi Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy:n (XAMK) kirjasto sekä yliopistokeskuksen kirjasto.

Palvelua tarjotaan seuraavilla kielillä: ruotsi, englanti, suomi

Toimi näin



Kirjasto on kaikille avoin palvelu. Aineiston lainaamiseen tarvitset kirjastokortin.

Palaute



kansalaisaloite.fi

Kansalaisaloite

Kansalaisaloitteella voi ehdottaa uutta lakia, muutosta olemassaolevaan lakiin tai olemassaolevan lain kumoamista.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkítiedot](#)

Ajoneuvotiedot

Ajoneuvotiedot sisältää koosteen ajoneuvoliikennerekisteriin tallennetuista keskeisistä tiedoista.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkítiedot](#)

Helmet

HelMet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko (Helsinki Metropolitan Area Libraries). Siihen kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkítiedot](#)

Ajokorttitiedot

Ajokorttitiedot.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkítiedot](#)

[Kansalaiselle](#) > [Rekisterit](#) > Helmet

Helmet

HelMet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko (Helsinki Metropolitan Area Libraries). Siihen kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot.

[Hae tiedot](#)[Hae esimerkkitiedot](#)[X Sulje](#)

Tekijä:	Jalo, Merja, kirjoittaja
Nimeke:	Merihirviö
Lainauspäivä:	2016-11-15 13:01:25
Eräpäivä:	2017-01-02 04:00:00

Tekijä:	Leskinen, Leena, kirjoittaja
Nimeke:	Eurotarinoita
Lainauspäivä:	2016-10-28 11:18:42
Eräpäivä:	2017-01-02 04:00:00

Tietolähteeseen liittyvät palvelut:

Tarkemmat tiedot lainoista ja HelMetin palveluista löydät [HelMet-palvelusta](#).

Palvelutietovaranto ja palvelukuvaukset



Palvelun pohjakuvaus

- Pohjakuvauksia on laadittu kuntien lakisääteisiin tehtäviin liittyvistä tai kuntien muuten yleisistä palveluista
- Kunnilla on PTV:hen valmiina palvelukuvausten rungot pohjakuvausten perusteella
- Kunta itse kuvaa palvelun paikalliset tiedot pohjakuvauksen jatkeeksi
- Katso lisää esuomi.fistä kohta [Palvelujen pohjakuvaukset](#)

Palvelutietovarannon keskeisiä käsitteitä

SUOMI.FI **BETA**

Hae beta.suomi.fistä

[Kansalaiselle](#) > Kunnallinen päiväkotihoito

Kunnallinen päiväkotihoito

Palvelusta vastaa Mäkelin kaupunki

Alle 7-vuotiaat lapset voivat saada päiväkotihoidon kunnan järjestämänä. Käytännössä päiväkotihoidon 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 (enintään 10 h/vrk) tai osapäiväistä.

Mäkelissä on 25 kunnallista päiväkotia, joissa on alle 3-vuotiaiden, 3-5-vuotiaiden, 1-5-vuotiaiden ja esiopetusikäisten lasten ryhmiä sekä erityistä tukea tarvitsevien lasten pienryhmiä. Päiväkodit ovat yleensä avoinna 7-17 välillä. Osa päiväkodeista tarjoaa lisäksi iltahoitoa tai vuorohoitoa.

Päiväkotien toiminta perustuu valtakunnalliseen varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin ja paikalliseen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Lapselle laaditaan oma varhaiskasvatussuunnitelma yhteistyössä huoltajien kanssa.

Päivähoidosta peritään kuukausimaksu.

PTV-tiedot beta.suomi.fi:ssä. Esimerkkinä kunnallinen päiväkotihoido.

SUOMI.FI **BETA**

Kunnallinen päivä

Omia sivuja

[Kansalaiselle](#) > Kunnallinen päiväkotihoido

Kunnallinen päiväkotihoido

Palvelusta vastaa: Mikkelin kaupunki

Pohjakuvaus
Tuotetaan ja ylläpidetään suomi.fi-palvelun verkko-toimituksessa

Palvelun tarkenne
Kunta / muu toimija tarkentaa ja kertoo, miten palvelu on järjestetty

Alle 7-vuotiaat lapset voivat saada päiväkotihoidon kunnan järjestämänä. Käytännössä päiväkotihoidon 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 päiväkotihoido voi olla joko kokopäiväistä (enintään 10 h/vrk) tai osapäiväistä.

Mikkelissä on 25 kunnallista päiväkotia, joissa on alle 3-vuotiaiden, 3-5-vuotiaiden, 1-5-vuotiaiden ja esiopetusikäisten lasten ryhmiä sekä erityistä tukea tarvitsevien lasten pienryhmiä. Päiväkodit ovat yleensä avoinna 7-17 välillä. Osa päiväkodeista tarjoaa lisäksi iltahoitoa tai vuorohoitoa.

Päiväkotien toiminta perustuu valtakunnalliseen varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin ja paikalliseen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Lapselle laaditaan oma varhaiskasvatussuunnitelma yhteistyössä huoltajien kanssa.

Päivähoidosta peritään kuukausimaksu.

Palvelua tarjotaan seuraavalla kielellä: suomi

[Päivä](#)

VERKKOASIOINTI	PUHELINASIOINTI	PALVELUPISTEET	HYÖDYLLISET LINKIT
Varhaiskasvatuksen asiointipalvelu DaisyNet DaisyNet on vanhempien ja lastenhuoltajien	Varhaiskasvatuksen sähköinen asiointipalvelu Päiväkotihoidon ja varhaiskasvatuksen sähköinen		

PALVELUSIVU beta.suomi.fi:ssä on yksi esitystapa PTV:hen tallennetulle tiedolle. Rakenteinen, yhdenmukainen malli palvelutietojen kuvaamiselle.

Kunnille on tuotettu valmiiksi PTV:hen "pohjakuvaus" lakisäätöihin tehtävän perustavista palveluista minimitiedoilla ja valmiiksi luokiteltuna (kohderyhmä, palveluluokka, asiasanat).

Palvelusta kiinnostuneelle tarjotaan ensisijaisesti verkkoasiointia



Metatiedot ryhmittelevät tietoja (luokitukset) ja kuvailevat tietosisältöjen ominaisuuksia (asiasanat eli ontologiat).

ASIASANAT

Ontologiakäsitteet eli vakioidut, kansallisiin käsitteistöihin kuuluvat termit

META-
TIEDOT

LUOKITUKSET

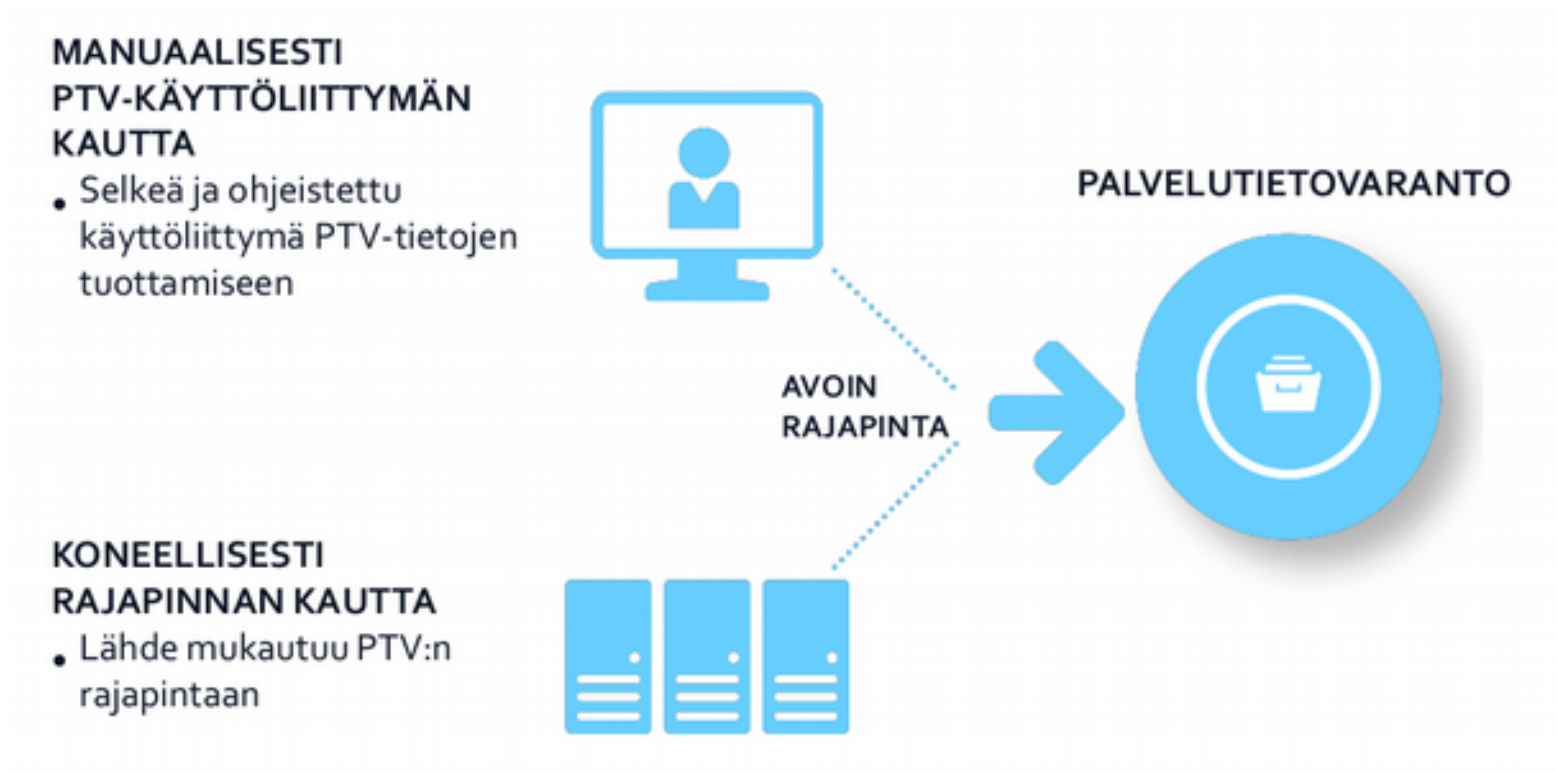
- Palveluluokat
- Kohderyhmäluokat
- Tilanneluokat



ESIM.
HAKU

KÄYTTÄJÄ

Kun palvelutieto on rakenteista, tilannekeskeistä ja asiakaslähtöisesti kuvattua, käyttäjä löytää tarvitsemansa palvelut



Kirjakanta-rajapinta (api.kirjastot.fi) > PTV in-rajapinta

Kirjastojen neuvontatehtävä

Vuonna 2016 suomalaisista 88 prosenttia käytti internetiä. **Alle 55-vuotiaista internetiä käyttivät lähes kaikki.** 72 prosenttia suomalaisista käytti nettiä monta kertaa päivässä. Yleisimmin internetiä käytetään asioiden hoitamiseen, tiedonhakuun, viestintään ja medioiden seuraamiseen.

Vanhemmissa ikäryhmissä edelleen melko suuri osa väestöstä ei käytä internetiä. 65–74-vuotiaista netin käyttäjien osuus oli 74 prosenttia ja **75–89-vuotiaista 31 prosenttia.** Internetin käyttö yleistyy vain vanhemmissa ikäryhmissä.

Alimmassa tuloluokassa 72 prosentilla internet-yhteys kotona.

Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015, vuonna 2016 uudistetun painotustavan mukaan laskettuna, Tilastokeskus
http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html

RESULTS

4.7 million Danish citizens from the age of 15 are subject to mandatory Digital Post.

By the end of 2015:

- 4.223.725 citizens were signed-up to receive Digital Post (89.1 pct.).
- 506.287 citizens were exempt from mandatory Digital Post (10.7 pct.).

Public authorities are increasingly using Digital Post .

Volume of messages sent via Digital Post to citizens and businesses:

- 47.9 million messages in total in 2014.
- 88.9 million messages in 2015.

Palvelut kuuluvat kaikille

Vaikka virastojen palvelupisteet vähenevät, digitaalisuus takaa laadukkaat julkiset palvelut maan eri osissa erilaisille asiakasryhmille

Valtiohallinnon digikirin edetessä meidän on varmistettava, että kansalaisilla, yrityksillä ja yhteisöillä on tasa-arvoiset mahdollisuudet palveluiden käyttöön

Sähköisten palvelujen käyttö vaatii osaamista, virallisen kielen hallintaa ja kykyä käyttää tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta sekä kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta



Asiakkaita on monenlaisia

Sähköiseen asiointiin apua tarvitsevia löytyy kaikista ikäryhmistä ja alueilta. Syitä voi olla sekä tarvittavien **välineiden puute** että **osaamisen puute**.

"Ilman toimivia laitteita ja verkkoyhteyttä asiat mutkistuvat."

"Ei vanha koira uusia temppuja opi"

"Vaikka digitaidot ja laitteet ovat hallussa, julkinen hallinto on outo eikä palveluista ole tietoa."

"Sairaus tai vamma voi olla digieste"

"Jos ei osaa kieltä, ei digipalvelussakaan pärjää."

"Yhteiskunnan ulkopuolelle ajautuneella ei ole energiaa asioidensa hoitoon."



VM:n Auta-hanke

Kokeilujen tavoitteet

- Tuottaa uusia asiakaspalvelun toimintatapoja henkilökohtaisen ja teknisen apuvälineistön käytössä
- Hyödyntää mahdollisuuksien mukaan nykyisiä sekä kehitteillä olevia ratkaisuja, kuten:
 - Asiointipisteet: 188 kpl fyysisiä yhteispalvelupisteitä
 - Kansalaisneuvonta
 - Etäpalvelu
 - Kansalaisen ja yritysten palvelunäkymä, suomi.fi
 - Sähköinen tunnistautuminen
 - Sähköinen postilaatikko
 - Asiointivaltuudet; (sähköinen valtakirja, puolesta asiointi)
 - Omat tiedot
- Hyödyntää paikallisia palveluita, synnyttää uusia kumppanuuksia ja verkostoja
- Kehittää nykyisiä palvelumalleja digitaalisuuteen ohjaaviksi asiakaslähtöisesti
- Kokeilujen tuloksen pohjalta laaditaan asiakaspalvelun uusi toimintamalli vuoden 2017 loppuun mennessä

Kirjastolaki 2017

2 § Lain tavoite

Tämän lain tavoitteena on edistää:

- 1) väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin;
- 2) tiedon saatavuutta ja käyttöä;
- 3) lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa;
- 4) mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen;
- 5) aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus.

YLE: Jonkun pitäisi opettaa 80-vuotias Liisa ja puoli miljoonaa muuta maksamaan laskunsa verkossa – mutta kenen?

Myös ministeriössä myönnetään, että ongelman ratkaiseminen ei voi enää tulevaisuudessa olla vapaaehtoisten harteilla. Mitään uutta mallia siihen ei kuitenkaan ole vielä saatu tehtyä.

– Jos tähän halutaan valtakunnallista ja tasalaatuista palvelumallia, sen täytyy olla kunnallinen toimija. **Kirjasto olisi luonteva toimija**, miettii neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari ministeriöstä.

Lopuksi

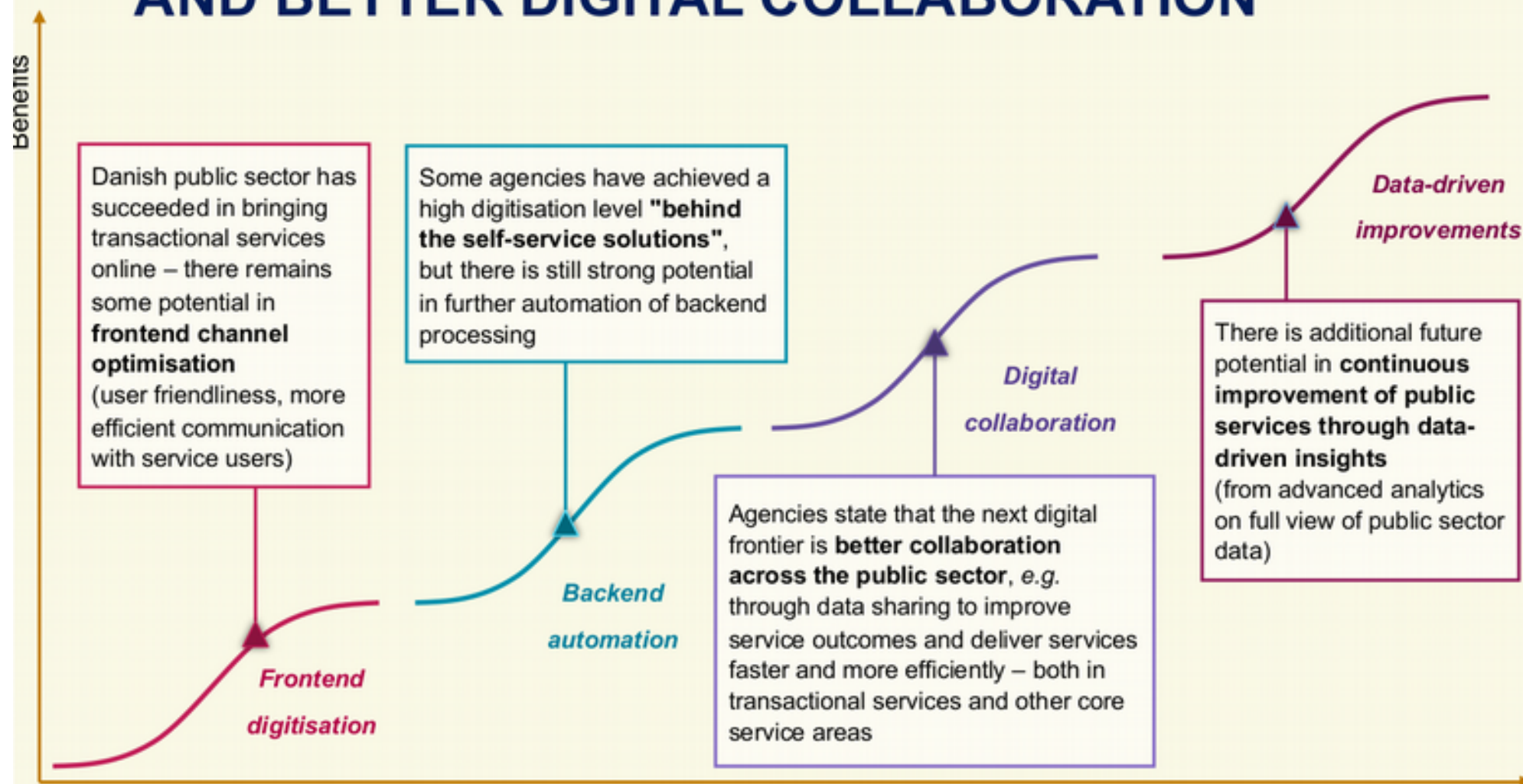
”Digitalisaation hyödyntäminen parhaalla mahdollisella tavalla ei ole nykyisten prosessien muuttamista digitaaliseen muotoon, vaan asiakaslähtöistä palvelujen uudelleen suunnittelua ja koko toimintamallin muutosta.”

”Selvityksen pohjalta merkittäväksi haasteeksi julkishallinnon digitalisaatiossa voidaan todeta **asiakaskeskeisyyden puute**: digitaalisia palveluja kehitetään yksittäisen viraston näkökulmasta sen sijaan, että huomioitaisiin asiakkaan tarve, yli hallinnon alojen ja virastojen. Digitalisaation edistymistä esitetäänkin seurattavaksi palvelupolkujen määrittelemisen asteen näkökulmasta.”

Palvelupolkujen määrittelemisen aste asiakkaan näkökulmasta:

- 0-taso** Viraston / julkisen toimijan näkökulmasta kuvattu ja toteutettu palvelu.
- 1-taso** Asiakastarpeen palvelupolku on määritelty kokonaisuutena yli hallinnon rajojen.
- 2-taso** Kaikki palvelupolkuun liittyvä tieto ja ohjeet ovat asiakkaan saatavilla yhdestä paikasta, mutta palvelun läpivientiin käytännössä täytyy siirtyä eri toimijoiden tuottamiin osiin (esim. sivustoihin).
- 3-taso** Palvelupolku on vietävissä läpi kokonaisuutena yhdestä paikasta, esimerkiksi portaalista.
- 4-taso** Palvelupolku on automatisoitu (käynnistetään joko automaattisesti, tai asiakkaan toimesta, tieto siirtyy automaattisesti järjestelmästä toiseen, tietoja ei tarvitse täydentää tai vaiheita käynnistää erikseen, ja asiakas voi helposti seurata prosessin etenemistä).

A NEW HORIZON: BACK-END DIGITISATION AND BETTER DIGITAL COLLABORATION



Source: Digital Maturity Objectives Pre-Analysis team , McKinsey & Co.

1 Axis does not indicate strict temporal sequence (progress on "S-Curves" can occur in parallel)

"S-Curves" of public sector digitization¹

Design to meet the needs of your users, not the convenience of your organisation.

User Centered Design: Doing the hard work to make GOV.UK simple

Tom Loosemore

RESHAPE - Designing the future of the library Helsinki 26.9.2016

<http://www.kirjastokaista.fi/tom-loosemore-gov-uk-and-user-centered-design-doing-the-hard-work/>

<https://www.dropbox.com/sh/572i713z3jk1fhf/AAAPRuPP9yigGfCRlKV74Qwxa/3%20Tom%20Loosemore.pdf?dl=0>

Julkisen hallinnon on onnistuttava Suomi.fi-kokonaisuuden tuottamisessa ja kilpailukykyisen asiointikokemuksen tarjoamisessa.

Suomi.fi-palvelukokonaisuuteen liittyminen ei ole kunnissa kirjastojen vastuulla.

Suomi.fi kannattaa nähdä mahdollisuutena kirjastoille.

Kirjastoilla rooli digikansalaisuuden tukemisessa.

- Kiitos!