

# Porukalla

Iskukykyiset palvelut (IPA) -kehittämishjelma

1.1.2018–31.12.2019



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

Iskukykyiset  
palvelut



Tavoitteena digitalisoidut,  
asiakaslähtöiset palvelut.  
Saumaton palvelukokemus,  
jonka eri hallinnonalat luovat  
tiiviissä yhteistyössä.



# **IPA rakensi yhteistä näkemystä kehittämiseen ja tuki yhteistä päämäärää edistäviä hankkeita**

**27 kehittämisprojektia – 3 hankekokonaisuutta**

- Palvelut
- Toimintatavat ja työkalut
- Muutoksen ja muutoksessa johtamisen tuki

”

Siinä on haettu sellaisia yleisesti sovellettavia ratkaisuja eri asioihin. Se että se rakennettiin ja miellettiin yhteiseksi ohjelmaksi ja siihen on osallistuttu yhteisesti. Yhteinen liima on sen paras ominaisuus.

*Pekka Häkkinen, ylijohtaja, Etelä-Savon ELY-keskus, IPA-tukiryhmän puheenjohtaja*

IPAlla kävi hyvä onni. Löytyi asiantuntevia ja aikaansaavia tekijöitä. Kokouksissa on ollut sellainen fiilis ja ymmärrys, että samassa veneessä tässä ollaan.

*Mikko Kuoppala, neuvotteleva virkamies, työ- ja elinkeinoministeriö*



# IPA numeroina

- 27 tuettua ja rahoitettua projektia
- Rahaa 3,5 M€
- Mukana 15 ELY-keskusta ja 15 TE-toimistoa
- Työssä mukana 27 projektiryhmää ja projektipäällikköä, 3 hankepäällikköä ja ohjelmapäällikkö

# Mitä projektipääalliköt sanoivat?



”

Mielestäni IPA-ohjelmassa on pyritty ratkaisemaan olemassa olevia ongelmia eli on onnistuttu kehittämään ratkaisuja semmoisiin asioihin, jotka oikeasti ovat kaivanneet ratkaisua.

*Noora Saros, asiantuntija, KEHA-keskus, HHJ-tuotevastaava*

Minusta on hienoa, että meillä on ollut tällainen IPAn kaltainen rahoitusjärjestelmä, mikä on toiminut valtakunnallisena tukielementtinä tilanteissa joissa meidän omat rahat eivät riitä toteutuksiin. Tällä on pystytty hankkimaan toteutusta asioihin, joille on ollut selkeä tarve. Hienoa on ollut rahoituksen lisäksi myös IPAn tarjoama seuranta ja arviointi.

*Paavo Pulkkinen, KEHA-keskus, Toiminnan kehittämisyksikkö*



”

IPA-tukiryhmä toimi hankkeessa hyvänä yhteistyötahona ja tukiryhmän jäsenten kautta työskentelyyn saatiin mukaan laaja asiantuntijaverkosto.

*Sanna Kolomainen, Lapin ELY-keskus*

IPA oli joustava ja helppo yhteistyökumppani sekä toi tietyn rakenteen raportointiin ja seurantaan.

*Pia Martikainen, KEHA-keskus, Toiminnan kehittämissyksikkö*



Hallituksen  
tavoitteena on  
**maailman paras**  
julkinen hallinto



# Lähtötilanteemme

**VS.**

# maailman paras julkinen hallinto



Ajattelu **organisaatiosta** käsin

Omat hallintotontit, omat käytännöt,  
omat tietovarastot, **vähän yhteistyötä**

Sähköisten työkalujen hyödyntäminen  
ei niin vahvaa kuin voisi, **vanhentuneita**  
epäyhteensopivia tietojärjestelmiä

Paljon kerättyä **dataa**, mutta  
**vaikea hyödyntää**, analysointi puuttuu

**VS**

Ajattelu **asiakkaasta** käsin

**Yhteistyö ja yhtenäisyys** sujuvan  
palvelupolun rakentamiseksi

**Moderni** digitaalinen vuorovaikutus  
asiakkaiden kanssa

**Tiedon hyödyntäminen** johtamisessa ja  
kehittämisessä

# Mitä **IPA** teki?



**IPA-projekteissa** opimme yhdessä kehittämistä ja yhdessä kehittymistä. Digitaalisuuden hyödyntämistä niin omassa työssä kuin asiakaspalvelussa. Tiedon hallintaa ja tiedolla johtamista.



**Suurin muutos  
tapahtui ajattelussa.  
Katsoimme maailmaa  
asiakkaan silmin.**



”

Me viranomaiset lähdetään ajattelemaan palveluita ensimmäisenä oman työn helpottamisen kautta. Pikkuhiljaa opitaan siihen, että rinnalle tai jopa etusijalle laitetaan se, että mitähän se asiakas ihan oikeasti mahtaa tarvita ja palvelumuotoilun kautta lähdetään vastaamaan.

*Matti Puolimatka, ylijohtaja, Ruokavirasto/maaseutulinja, IPA-tukiryhmän varajäsen*



# IPA teki tuloksia

Ohjelman tavoitteena oli digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen kehittäminen sekä **ELY-keskusten** ja **TE-toimistojen** palvelujen laadun tason ylläpitäminen säästöpainneissa. **IPA-ohjelman** ja sitä edeltäneiden yhteisten kehittämisohjelmien aikana toimintamenomäärärahat ovat pienentyneet, mutta palvelujen laatu asiakkailta ja sidosryhmiltä saadun palautteen perusteella on parantunut tai säilynyt ennallaan.



# IPA tuloksia, muutama esimerkki

- **Hankintojen sähköistämisen projekti:** Hankintoja tehdään ELY-keskuksissa vuosittain noin 900. Projektin myötä Cloudia, hankkeiden hallintajärjestelmä ja sähköinen allekirjoitus on nyt käytössä ELYjen kaikilla vastuualueilla. Arvioidaan, että sähköisesti hoidetuilla hankinnoilla saavutetaan ELYissä 24-40 henkilötyövuoden vuosittainen työaikasäästö.
- **Yleinen avustusjärjestelmä-projekti:** Yksityistieavustusjärjestelmä muutettiin yleiseksi avustusjärjestelmäksi, joka on käytössä ELYjen kaikkien vastuualueiden rahoitustukitehtävissä. Kirjaamoprosessi on muutoksen myötä keventynyt ja digitalisaatioaste kasvanut merkittävästi. Vuosittain avustuksia haetaan yli 1200 kertaa ja näistä asioinneista yli puolet tehdään tällä hetkellä sähköisesti. Sähköisten asiointien määrä on voimakkaassa kasvussa.



# IPA tuloksia, muutama esimerkki

- **Asiakkuuden hallintajärjestelmä:** Järjestelmä on yli 800 TE-toimistoissa ja ELY-keskuksissa työskentelevän yritysasiantuntijan käytössä ja nyt kaikki asiakasta ja useaa toimijaa koskevat tiedot on saatavilla yhdestä paikasta. Järjestelmän käyttö tuo myös kustannushyötyjä. Esimerkiksi yhden luottotietohaun hinta on nyt 0,14 € kun se aiemmin oli 10-20 €.
- **O365 modernit yhteistyövälineet käyttöön-työpajat:** Työpajoissa tarjottiin henkilöstölle mahdollisuus kehittää omaa osaamista Taimin käytössä, dokumenttien hallinnassa, Skype ja Yammerin käytössä sekä Sharepoint-ympäristössä. Työpajoihin osallistui 721 henkilöä , joista 68 % ELY-keskuksista, 22 % TE-toimistoista ja 10 % KEHA-keskuksesta. Suurin osa kertoi palautteessa voivansa hyödyntää työpajojen antia omassa työssään.



# **IPA** toi onnistumisia

- Poikkihallinnollinen yhteistyö
- Kokonaisnäkemyksen tarjoaja
- Projektihallinnan tuki

”

On katsottu asiakkaasta käsin tehtäväkokonaisuuksia ja prosesseja ja ryhdytty miettimään, miten asiakkaasta käsin tehtäviä voisi hoitaa jollain uudella ja toisella tavalla.

*Marja-Riitta Pihlman, ylijohdaja, työ- ja elinkeinoministeriö*

IPA pystyi pitämään kehittämisen keskiössä sen tärkeimmän eli asiakaslähtöiset palvelut. Eihän mitkään virastot tai lakisääteiset tehtävät ole itsetarkoitus, vaan asiakkaille pitäisi tuottaa lisäarvoa.

*Mikko Kuoppala, neuvotteleva virkamies, työ- ja elinkeinoministeriö*

# Poikkihallinnollinen yhteistyö

Ekosysteemiajattelu kaataa kankeat hallintorajat ja tuottaa käyttäjälähtöisempiä palveluja.



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

”

Aikalaillahan me mielellään istumme tai meillä on taipumusta istua vanhoissa poteroissa ja katsella asioita siitä omasta näkökulmasta. Sekin tässä hankkeessa taklattiin. Tuli osallistujia eri taustoista.

*Matti Puolimatka, ylijohdaja, Ruokavirasto/maaseutulinja, IPA-tukiryhmän varajäsen*



Projektien tuloksia:

# Poikkihallinnollinen yhteistyö

- Palvelujen ekosysteemimalli esimerkkinä sikatilan perustaja
- Yksityiskohtainen työkirja palvelujen tuottamiseen asiakaslähtöisesti
- Uutta tietoa ja osaamista yhteiskehittämisessä, verkostomaisessa palvelutuotannossa ja osallistamisessa.
- Yhteinen sähköinen järjestelmä, joka palvelee kaikkia hankintoihin osallistuvia, jaettavissa myös ulkopuolisille
- Hyvät käytännöt yksiin kansiin ja muillekin omaksuttaviksi
- Uusia järjestämis- ja kumppanuusmalleja testattu lukuisilla piloteilla

”

Ajattelen, että erityisesti tukiryhmän kannalta IPA-ohjelma on lisännyt organisaatioiden välistä tiedonvaihtoa ja yhteistyötä näiden palvelujen kehittämisessä.

*Minna Torkkeli, projektipäällikkö, ympäristöministeriö, IPA-tukiryhmän jäsen*

Palvelujen kehittäminen yhdessä ylipäänsä on mielestäni tosi hieno homma ja ajatus asiakkaan yhdenvertaisuudesta eri puolilla Suomea.

*Johanna Viita, kehityspäällikkö, Kuntaliitto, IPA-tukiryhmän jäsen*



# Uudenlainen digitaalinen vuorovaikutus

Sujuvasti läsnä kansalaisen arjessa digitaalisten työkalujen avulla.  
Julkiset palvelut taskussasi!



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

”

IPA oli kyllä aika lailla ajan hermolla sillä viisiin, että se vastasi niihin ilmiöihin ja haasteisiin, jotka olivat menossa. Meillä oli kaksi selkeää kokonaisuutta. Toinen on se, millainen sähköinen työskentely-ympäristö on tekeillä henkilökunnalle: työtilat, Skype... Niiden käyttöönoton edistämistä ja edelleen kehittämistä on tehty IPAssa, ja on tosi tärkeää meidän ELYissä viedä tätä sähköistä ja paikkariippumatontakin työtapaa eteenpäin. Toinen missä IPA on ollut ajan hermolla on, että palveluja ollaan sähköistetty, sähköisten palvelujen osuutta on pyritty koko ajan lisäämään.

*Pekka Häkkinen, ylijohtaja, Etelä-Savon ELY-keskus, IPA-tukiryhmän puheenjohtaja*



Projektien tuloksia:

# Uudenlainen digitaalinen vuorovaikutus

- Vanhentunut ELYn ympäristövastuualueen kontaktinohjausjärjestelmä korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä
- Kirjalliset suositukset yhdessä paketissa YVA-prosessin osallistumismenettelyiksi: eri kohderyhmille soveltuvia tiedottamis- ja osallistamiskeinoja
- Yksityistieavustusjärjestelmä yleiseksi avustusjärjestelmäksi. Rahat asiakkaalle nopeammin ja yhdenmukaisemmin.
- TE-palvelujen verkkosivuilla käyttöön asiointiapuri
- Myyntilaskutusprosessin sähköistäminen. Vähemmän käsityötä ja virhemahdollisuuksia.
- ELY-keskukset ja TE-toimistot liittyivät usean toimijan käytössä olevaan yhteiseen julkisten yrityspalvelujen asiakkuudenhallintajärjestelmään KasvuCRM:ään. Palvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

# Tiedon hyödyntäminen

Ei mutu vaan data. Päätökset ja johtaminen perustuvat analysoituun tietoon.



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

”

Tiedolla johtamisen hanke, joka on ollut tarpeellinen erityisesti elinkeino- ja työvoima-asioiden puolella, niin siihen tämä on tuonut merkittävän lisäresurssin ja on ollut iso ponnistus, mm. tällöinen johdon ikkuna ja mitä siihen liittyy. Muun muassa siihen tuli IPAn kautta lisää pontta.

*Merja Toijonen, ennakointiasiantuntija, Etelä-Savon ELY-keskus,  
henkilöstön edustaja IPA-tukiryhmässä*



Projektien tuloksia:

# Tiedon hyödyntäminen

- Ympäristövalvonnan tietoa verkkoon kaikkien saataville
- Käytännönläheinen suunnitelma palautekyselyjen uudistamiseksi siten, että ne palvelevat tiedolla johtamista
- Uusi käyttäjäystävällisempi tuottajavastuun tietojärjestelmä. Parempaa tietoa vähemmällä työllä.
- Ympäristövalvonnan tietojärjestelmä, joka täyttää EU:n raportointivelvoitteet sekä tarjoaa ympäristötietoa verkossa.
- Tekoälyä hyödyntävä järjestelmä välittömän asiakaspalautteen keräämiseen
- Käyttöön business intelligence -ratkaisuja



# Jatkuva oppiminen

Maailman parhaan hallinnon tarjoaminen edellyttää virkamieheltä jatkuvaa oppimista. Hän tutkii ja kokeilee. Vain siten voi tietää, toimiiko se.



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

”

Mä ainakin itse näen tämän projektin jonkin pidemmän kehitysprosessin osana, ei niin että kaikki olisi tullut valmiiksi, vaan että haastettaisiin sekä yksilöitä että johtamisjärjestelmää osaamisen tunnistamiseen, osaamisen johtamiseen. Tämä projekti on ollut yksi askel, joka tukee sitä prosessia. Organisaatioissa sekä yksilö- että organisaatiotasolla ymmärretään paremmin muutosvoimavarojen merkitys ja pystytään tukemaan paremmin niitä asioita.

*Heini Räntilä, Osaamisen tunnistamisella tulevaan -projektin projektipäällikkö,  
KEHA-keskus /Toiminnan kehittämisyksikkö*



Projektien tuloksia:

# Jatkuva oppiminen

- Lisäsimme ymmärrystä omasta osaamisestamme ja vahvuuksistamme, niiden hyödyntämismahdollisuuksista sekä kehittämistarpeista
- Vahvistimme Office 365 -työskentelyvälineiden osaamista ja sitä kautta yhteistyötämme
- Loimme työpajakonseptin, joka valmentaa kohtaamaan muutoksia
- Valmensimme työskentelemään ja vaikuttamaan verkostoissa
- Kokosimme monialaisia ja sattumankin varaisia verkostoja

# IPA toi haasteita



”

Yhteistä tavoitetilaa olisi voinut kauemminkin  
hieroa, ja yhteistyötä ollut siinäkin kohtaa.

*Vesa Lipponen, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö*



# Tämä oli haastavaa tai olisi voitu tehdä paremmin

- Yhteisen näkemyksen muodostaminen
- Virastojen toiminnan yhteensovittaminen
- Tiedonkulku ja viestintä valmistelussa ja tulosten jalkauttamisessa
- Johdon sitouttaminen
- Yksi ohjelma ei pysty kattamaan kaikkea kehittämistä
- Tietojärjestelmien generalisoiminen kaikille vastualueille sopiviksi ja hallinnonalojen rajojen yli haastavaa
- Seuranta: mitä saatu aikaan asiakkaan näkökulmasta



”

Haasteena varmasti niin ELY- kuin AVI-puolella on hyvin erityyppiset itsenäiset virastot ja niiden toiminnan yhteensovittaminen. Sen lisäksi yhtenä haaste-elementtinä oli sote- ja maakuntauudistus, joka sitten kariutui matkan varrella ja ne haasteet jotka sen kautta tuli meidän kehittämistoimintoihin.

*Virva Hakamäki, kehittämispäällikkö, aluehallintovirasto, IPA-tukiryhmän jäsen*



”

Kaikilla on omanlainen hallintokulttuuri ja oikeastaan palvelukulttuuri, ja eihän se ole yhtenäinen ministeriöissä, niin se vaatii aika paljon jumppaa, että se olisi yhtenäinen täällä ELYissä. Ymmärrän niin, että esimerkiksi TEMin palveluissa ja TE-palveluissa tehdään palvelujen sähköistämistä sellaisella toimintalogiikalla kuin IPAkin teki ja miten ajateltiin, mutta onko ajatus samanlainen maa- ja metsätalousministeriössä, entäs ympäristöministeriössä, saati opetusministeriössä? Ei ole. Meillä ei ole ihan semmoista yhteistä näkemystä. Asiakaspalvelustrategiasta keskustelu jäi liian vähälle.

*Pekka Häkkinen, ylijohaja, Etelä-Savon ELY-keskus, IPA-tukiryhmän puheenjohtaja*



”

Ehkä seuranta olisi voinut olla parempaa. Ei vain se, mikä näissä hankkeissa on euromääräisesti käytetty, vaan mitä siellä on saatu aikaan, mikä siellä on parantunut asiakkaan näkökulmasta. Miten se yhdenvertaisuus on oikeasti toteutunut? Nopeutuuko asiakkaan tekemän hakemuksen käsittelyaikataulu toteutetun hankkeen avulla? Mikä on se tulos nimenomaan asiakkaan näkökulmasta? Sitä olisi voinut vielä enemmän näissä hankkeissa korostaa. Ja oikeastaan kautta linjan, että kun valitaan hankkeita, niin mikä siinä asiakkaan näkökulmasta muuttuu paremmaksi. Ja kun hankkeet toteutuvat, samaa kysymystä pitäisi toistaa koko ajan.

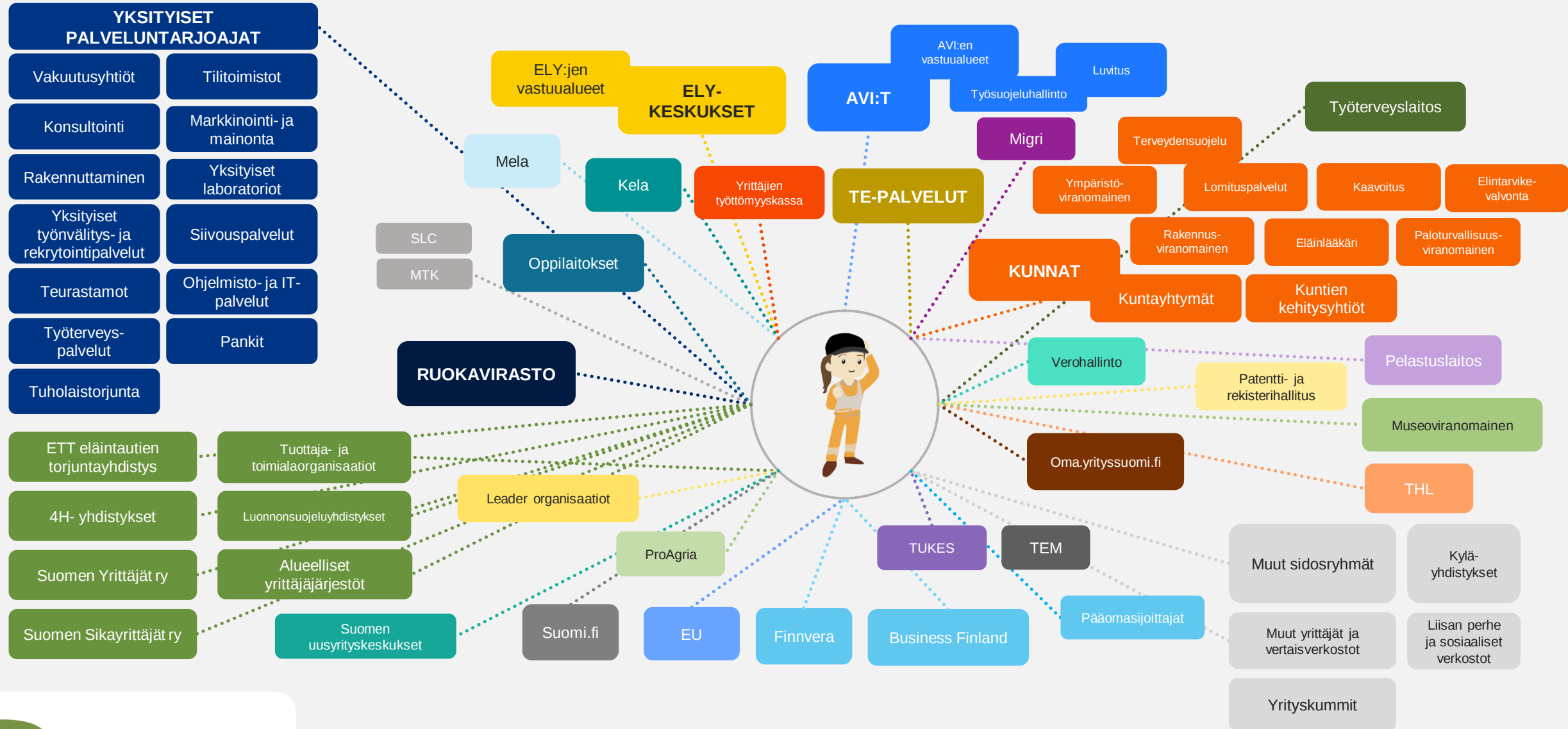
*Johanna Viita, kehityspäällikkö, Kuntaliitto, IPA-tukiryhmän jäsen*



# IPA toi visioita



# Esimerkki nykytilasta: Maatalousyrittäjän palveluverkosto



# Esimerkki nykytilasta: Maatalousyrittäjän palveluverkosto

- Hyrrä-palvelu
- Vipu-palvelu
- OmaYritysSuomi –palvelu
- Työmarkkinatori / TE-palvelut
- Kela.fi
- Vero.fi
- PRH:n sähköinen asiointi
- Suomi.fi karttapalvelu
- EPR (eläintenpitäjien asiointisovellus)
- Eläintietojärjestelmä
- Kuntien omat sähköiset järjestelmät (jollain kunnilla käytössä)
- Ympäristöasioiden asiointipalvelu
- eLupa
- AVI:n lupatietopalvelu
- Tiedonantopalvelu
- Sikava
- Lupapiste.fi

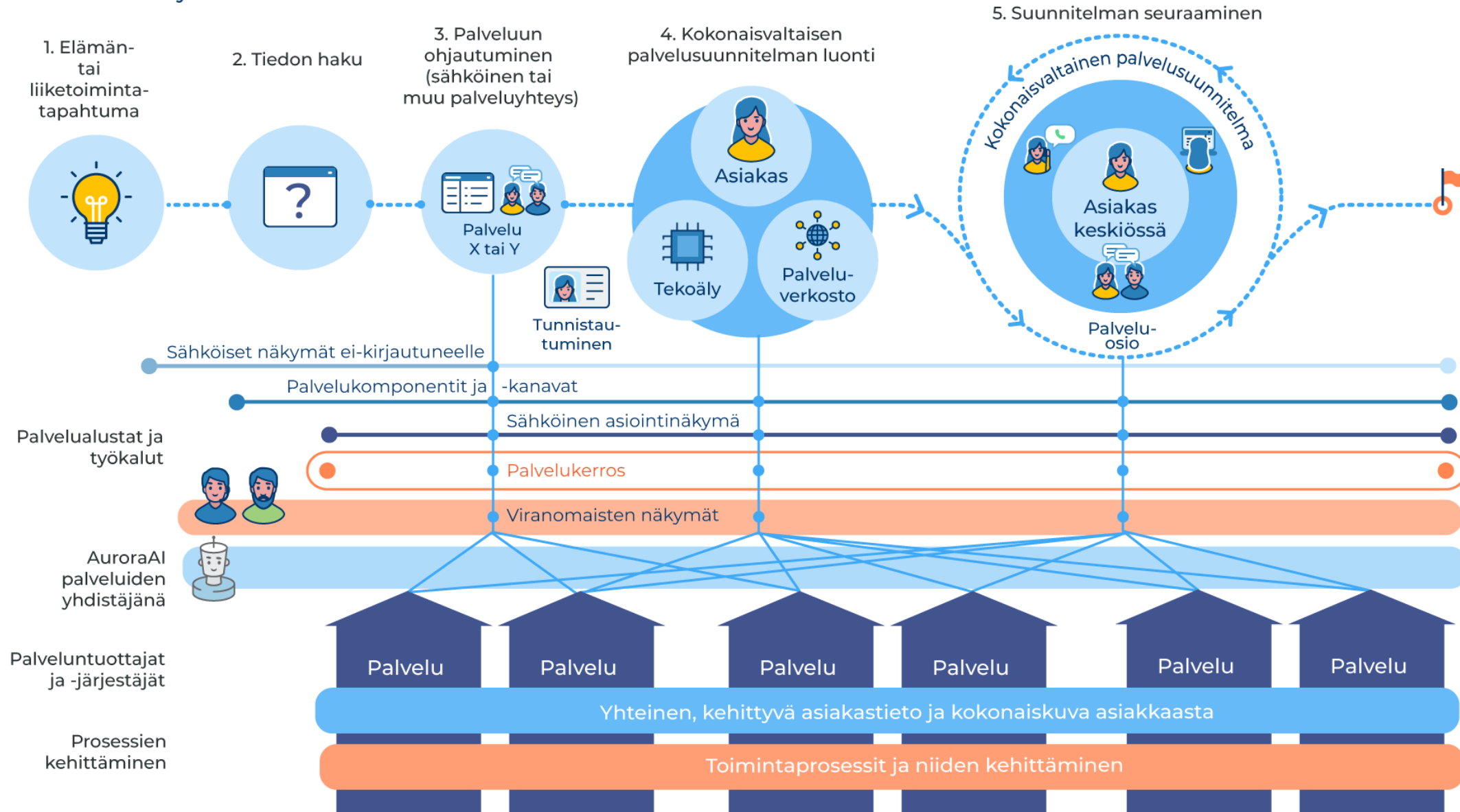
## Muita sivustoja ja tiedonlähteitä

- Suomi.fi / yritykselle
- Ymparisto.fi
- Ruokaviraston sivut
- Ely-keskuksen nettisivut
- AVI:en nettisivut
- Tukes.fi
- Paikallisen Leader -ryhmän nettisivut
- Finlex
- Sosiaalinen media
- Hakukoneet
- Tyosuojelu.fi
- Kunnan ympäristöverkkosivut
- Oppilaitosten sivut
- Business Finland
- Jne jne



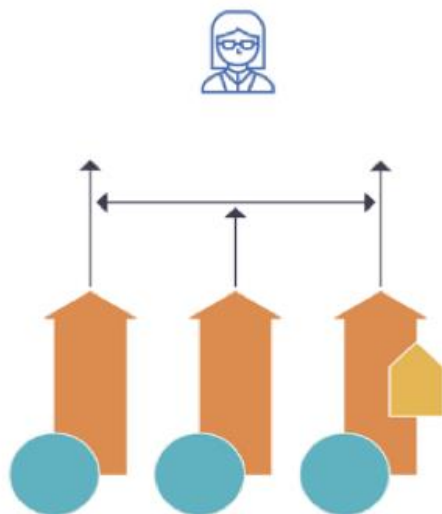
# Ehdotus 2.0 vaiheen toimintamallin prosessiksi

Palveluiden ekosysteemimalli 2019



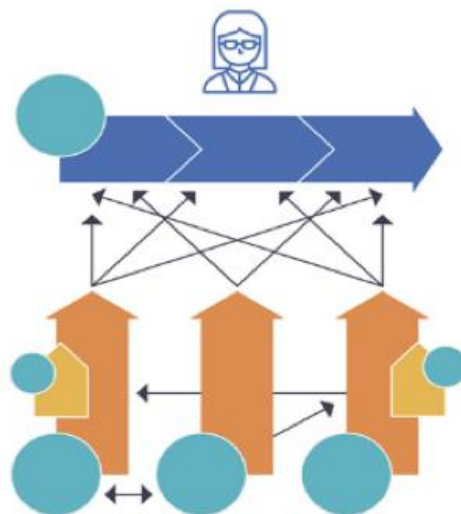
## 4.2. Toimintamallin evoluutio

Asiakaskeskeiseen markkinapaikka –ekosysteemiin siirtyminen tapahtuu asteittain. Toimintamallin muutoksessa yhteinen, jaettu asiakastilannekuva on muutoksen mahdollistaja. Evoluutiossa siirrytään 3.0 vaiheen tavoitetilään 2.0 vaiheen kautta.



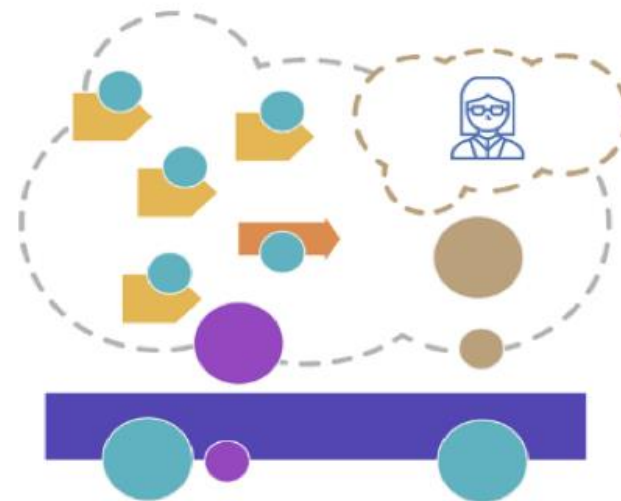
**1.0**

Yksiköiden erilliset palvelut,  
Asiakas yhdistää itse  
palvelunsa eri yksiköiden  
tarjoomasta



**2.0**

Asiakaslähtöiset palvelut,  
asiakastuntemus kehittyy,  
asiakaskokemus paranee  
  
Elämäntapahtumien  
ympäri muodostetut  
palvelukokonaisuudet



**3.0**

Asiakaskeskeiset markkinat,  
markkinatuntemus kehittyy,  
asiakasarvon kehittyminen  
markkinatilanteen mukaan,  
  
Ennakoivat palvelut

# Tunnistettuja haasteita

1. Tällä hetkellä Julkisten palveluiden tavoitetilassa visioitu asiakaslähtöisyys ei toteudu kokonaisvaltaisena palvelukokemuksena.
2. Nykyiset palvelut ovat järjestäytyneet itsenäisinä palveluina tai korkeintaan verkostomaisesti. Palveluekosysteemimallista, jossa eri toimijat toimivat palvelukokonaisuusrajojen yli jakaen samat tavoitteet ja asiakaslupaukset, ei voida puhua.
3. Palveluiden järjestäminen on usein tehotonta ja johtaa häiriökysyntään. Hyötyjä ei mitata asiakaslähtöisten vaan organisaatio- tai palvelunjärjestäjälähtöisten tavoitteiden pohjalta. Usein esimerkiksi perinteinen resurssointimalli määrittelee mittarit.



**Tunnistettuja haasteita, joiden ratkaisemiseksi tehdään jo työtä. Jatkuva prosessi!**



**Kenellä on kokonaiskuva ja ohjausvastuu?**



”

Loikka tai iso askel eteenpäin joka meidän pitää pystyä ottamaan palvelujen uudelleen muotoilussa, palvelujen uudelleen ajattelussa, että me voidaan tarjota vielä entistä paremmin asiakkaasta käsin, asiakkaan kysymyksistä, asiakkaan elämänkaaresta käsin sitä palvelun etenemistä.

*Marja-Riitta Pihlman, ylijohdaja, työ- ja elinkeinoministeriö*



**Palveluiden kehittäminen**

**Hallinnonalojen välinen  
yhteistyö**

**Toiminnan kehittäminen**

**Projektiosaamisen  
kehittäminen**



”

Toivoisin, että tällainen yli hallinnonalat ulottuva, asiakkaan parhaasta lähtevä yhteinen kehittäminen voisi jatkua myös tulevaisuudessa.

*Mikko Kuoppala, neuvotteleva virkamies, työ- ja elinkeinoministeriö*



# Näitä haluaisimme kehittää jatkossa

- Yhteinen julkisten palvelujen tuotantotapa lähtökohtana asiakkaan tarpeet. Palvelun tarjoaminen asiakkaan kysymyksiin, tarpeisiin ja elämänkaaren tapahtumiin vastaten. Valtio, alueet, kunnat ja yksityiset palvelujen tuottajat yhteistyössä.
- Digitaalisten palvelualustojen ja yhteyspintojen kehittäminen
- Tekoälyn hyödyntäminen palvelutuotannossa ja asiakkaan palvelutarpeiden määrittelyssä
- Asiakaskyselyjen ja niiden vaikuttavuuden kehittäminen
- Ajasta ja paikasta riippumattomien työskentelytaitojen vahvistaminen
- Oman osaamisen tunnistaminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen.
- Hallinnonalojen ja virastojen rajat ylittävän yhteistyön lisääminen sekä ihmisten että tietojärjestelmien tasolla.



”

Meidän pitäisi tehdä yhtenäinen tapa tehdä sähköisiä palveluja. Oikeastaan voisi vain hyväksyä samanlaisen logiikan kuin verottajalla. Se on tehnyt suomalaisille kohta kymmenen vuotta sähköistä asiointia ja nyt kenenkään meidän ei tarvitse enää verotoimistossa jonotella. Asiansa pystyy hoitamaan sähköisesti ihan täysin. Jos joku julkinen toimija on pystynyt tuon tekemään, niin miksei vain vakioda ja kopioida ja siirretä sitä samaa toimintalogiikkaa muihin palveluihin? Mehän loimme IPA:ssa julkisten palveluiden toimintalogiikan. Kuvattiin yksinkertaisesti, että miten se menee. Siltä pohjalta pitäisi nyt jatkaa.

*Pekka Häkkinen, ylijohdaja, Etelä-Savon ELY-keskus, IPA-tukiryhmän puheenjohtaja*



”

Vaikka kannatan digitalisaatiota, niin mielestäni todelliset menestyjät siellä ovat niitä, jotka muistavat aina sen ihmisen. Eivät pidä asiakasta tyhmänä, vaan se aika mikä säästyy sillä, että pannaan perustyötä ja peruskauraa digimaailman ratkaistavaksi, se aika vapautuu asiakkaiden, ihmisten huomioimiseen.

***Matti Puolimatka**, ylijohdaja, Ruokavirasto/maaseutulinja, IPA-tukiryhmän varajäsen*



# Kunta vai valtakunta?



”

Se asiakas saattaa olla ihan yhteinen valtiolle ja kunnille. Klassinen esimerkki on työtön työnhakija, joka käyttää TE-palveluja, mutta myös kuntien tai kuntayhtymien sote-palveluja. Sama saattaa tulla esille esimerkiksi kaavapuoolella. Tarvitaanko jotain kaavoitukseen liittyviä ympäristölupia tai joitain muita lupia, jotka ovat valtionhallinnon tehtäviä ja kunta taas vastaa rakennusluvasta?

*Johanna Viita, kehityspäällikkö, Kuntaliitto, IPA-tukiryhmän jäsen*



# Näitä kehittäisimme valtakunnallisesti

- Yhteinen palvelutuotannon visio. Yhteinen julkisten palvelujen tuotantotapa lähtökohtana asiakkaan tarpeet. Palvelun tarjoaminen asiakkaan kysymyksiin, tarpeisiin ja elämänkaaren tapahtumiin vastaten. Tiedon liikkuminen järjestelmien välillä. Valtio, alueet, kunnat ja yksityiset palvelujen tuottajat yhteistyössä.
- Sähköiset palvelut, yleinen neuvonta ja tietojärjestelmät, joita palvelut tarvitsevat tuekseen
- Kaikki alustat ja kokeilualustat. Kokeilujen tulosten dokumentointi, että tulokset eivät katoa ihmisten mukana.
- Yleinen infra joka auttaa paikallista kehittämistä. Alueet erikoistuvat omista vahvuuksistaan käsin, kuitenkin tasalaatuisuus ja tasapuolisuus huomioiden.
- Tiedolla johtamisen kysymykset ja ratkaisut
- Osaamisen kehittämiseen liittyvät valmennukset



# Näitä kehittäisimme alueellisesti

- Alueet voivat liittyä tarjoamaan palvelujaan valtakunnallisten alustojen, kuten Suomi.fi:n kautta. Alueilla pystytään tekemään kokeilulaboratoriotyypistä työtä, joiden hyviä tuloksia skaalataan parhaassa tapauksessa valtakunnalliselle tasolle.
- Tiedon liikkuminen alueiden kehityshankkeista tärkeää. Hyvien ratkaisujen levittäminen.
- Paikallisuuden voima ja yhteishenki kannattaa hyödyntää
- Kunnat pitää houkutella yhteistyöhön esimerkkien voimalla: mitä muut ovat saavuttaneet?



# Ison kuvan ajatuksia



”

Aivan ihana tulevaisuusvisio olisi se, että asiakas – oli hän sitten yksittäinen henkilö tai organisaatiota edustava toimija – pystyisi edistämään omaa asiaansa edes tajuamatta, kuinka monen eri organisaation osaamista ja palveluja ja prosesseja hän käyttää. Asiakkaan kokemus olisi sellainen, että minä saan sen oman asiani etenemään hyödyntäen digitaalisia mahdollisuuksia ja tsekaten tietoa vaikka joltakin botilta, tsekaten tietoja jossakin chat-palvelussa. Yhdentekevää on se, mistä organisaatiosta käsin lisäarvoa tuotetaan siihen minun prosessini etenemiseen.

*Marja-Riitta Pihlman, ylijohdaja, työ- ja elinkeinoministeriö*



”

Olen ollut itse lanseeraamassa valvojasta valmentajaksi -ajattelua muutaman vuoden ajan ruoka-alalla. Näkisin, että viranomaisten palveluista tulee mahdollistaja. Ne pitävät yllä julkista infraa. Mutta sen lisäksi me tarvitaan sellainen mahdollistaja- ja innostajapuoli viranomaistyöstä. Se on mielestäni se suunta, mihin mennään. Kun viranomainen puhuu asiakkuuksista, kysytään mihin me tarvitaan asiakkaita. Vastaukseni on aina se, että meillä jokaisella viranomaisella ja virastolla on yhteiskunnalliset tavoitteet, miksi me ollaan olemassa. Me tarvitaan asiakkaita sen takia, niiden avulla meidän omatkin unelmat toteutetaan. Mutta ottaa vielä aikansa, ennen kuin ihmiskunta kypsyy tähän ajatteluun. Eivät viranomaiset ole mikään etäsaareke ja linnake, vaan kiinteä osa tätä yhteiskuntaa. Rooli tulee olemaan entistä enemmän mahdollistaja eikä vain valvoja.

***Matti Puolimatka**, ylijohtaja, Ruokavirasto/maaseutulinja, IPA-tukiryhmän varajäsen*



”

**Minusta viranomaisten rooli ei ole jarruttaa,  
vaan ennemmin painaa kaasua.**

***Matti Puolimatka**, ylijohdaja, Ruokavirasto/maaseutulinja, IPA-tukiryhmän varajäsen*

