

Julkisten palveluiden tavoitetila

Asiakaslähtöinen sähköisen palvelukokemuksen
tavoitetila

Työkirja sähköisten palveluiden suunnittelijoille

Dokumentin sisältö

- **Asiakaslähtöinen julkisten palveluiden tavoitetilä**
 - Tietoa tavoitetilasta
 - Digiaskeleet tavoitetilan saavuttamiseksi
 - Malli asiakaslähtöiselle palvelukokemukselle sähköisissä palveluissa
 - Asiakasarvo. Tavoitemallin seuraamisesta koituvat hyödyt asiakkaille ja palveluita järjestäville tahoille
 - Suunnitteluohjurit ja asiakaslähtöisten julkisten palveluiden suunnitteluperiaatteet
 - Hyödyt asiakkaalle ja palvelunjärjestäjälle, hyötyjen mittaaminen
 - Saavutettavuudesta ja tietosuojasta sähköisten palveluiden suunnittelussa
 - Esimerkkipalvelupolkuja: ehdotuksia Julkisten palveluiden tavoitetilan soveltamiseksi
- **Tietoa projektista ja lähdeaineisto**
 - Projektin taustaa ja tarkoitus
 - Lähdeaineistot ja suunnittelussa käytetyt referenssit

Tietoa tavoitetilasta

- Julkisten palveluiden tavoitetila kuvaa julkisten palveluiden sähköisen asiointimallin **asiakkaan** näkökulmasta
- Mallissa kuvataan palvelupolkuna, miten asiakkaan näkökulmasta sujuva ja yhtenäinen palvelukokemus rakentuu
- Tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöisyys julkisissa palveluissa
- Tavoitetila hyödyntää eri julkishallinnon organisaatioissa jo tehtyä suunnittelu- ja palvelumuotoilutyötä kattavasti ja on yhteensopiva kansallisen maakuntien viitearkkitehtuurin kanssa

Digiaskleet

Tavoitetilan ydinsanoma on: jokainen palvelunjärjestäjä, oli kyseessä sitten kunta, maakunta tai valtakunnallinen toimija, järjestää sähköiset palvelunsa niin, että ne hyödyntävät mahdollisimman paljon yhteisiä järjestelmiä ja palveluväyliä. Näin edesautetaan saumattoman asiakaskokemuksen ja katkeamattoman palveluketjun säilymistä.

Julkisten palveluiden tavoitetila saavutetaan **kokeilemalla, iteroimalla ja pienin askelin**. Tavoitetilan roadmap voidaan esittää **kahdessa vaiheessa tai laajuustasossa**:

I. Vaihe 1: Sähköisen asiointin malli (yksittäinen asiointitapahtuma)

- Palvelunjärjestäjän, ekosysteemin tai maakunnan sähköisen palvelun asiointikokemuksen malli

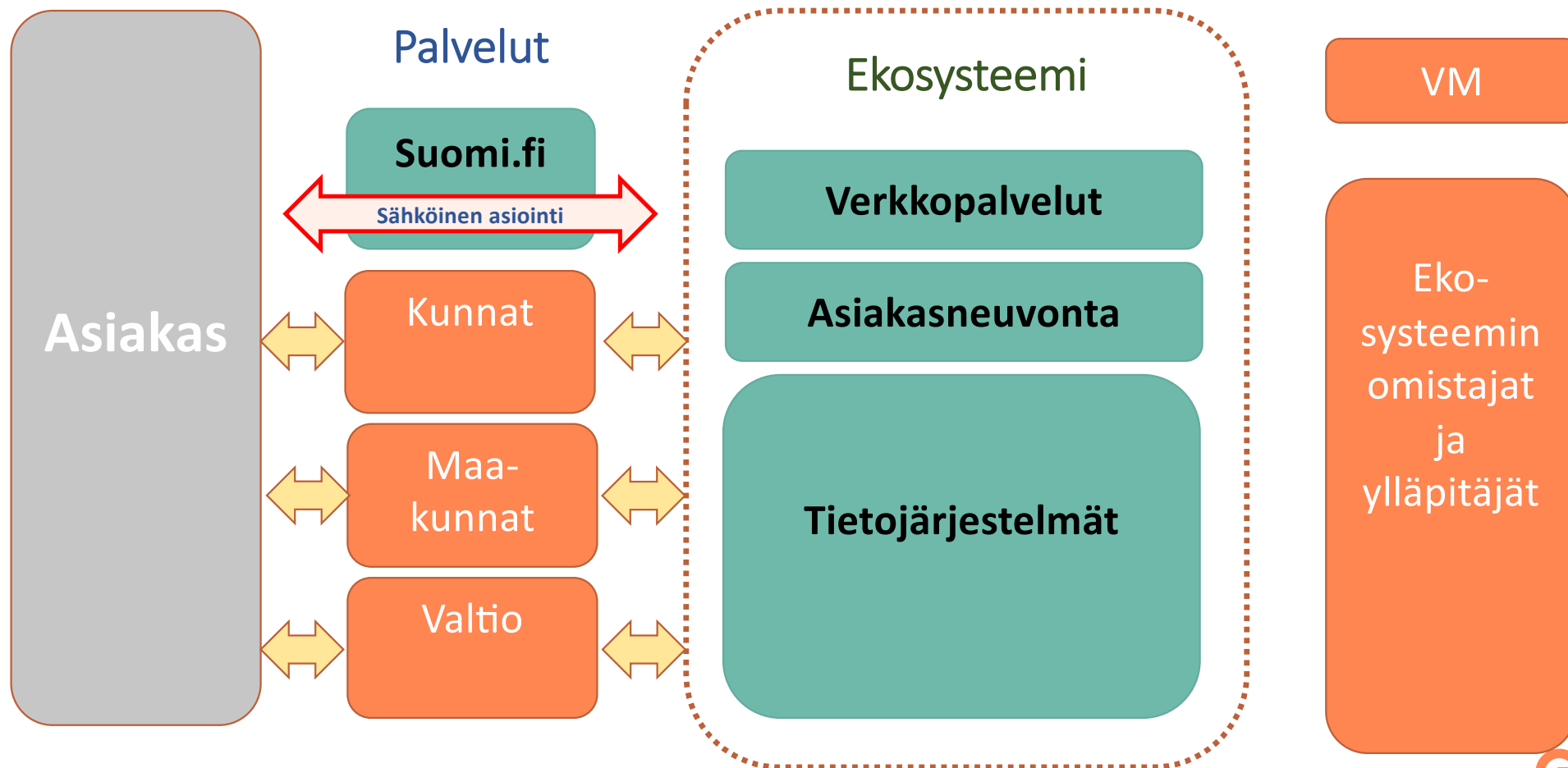
II. Vaihe 2: Visio kokonaisvaltaisesta palvelukokemuksesta elämäntapahtumassa / liiketoimintatapahtumassa

- Kokonaisvaltaisen palvelusuunnitelman luominen ja seuraaminen asiakkaan omassa sähköisessä asiointinäkyvässä, yhteisen palvelukerroksen kautta ja monialaisen palveluverkoston avulla

I. Sähköisen asioinnin malli (yksittäinen asiointitapahtuma)

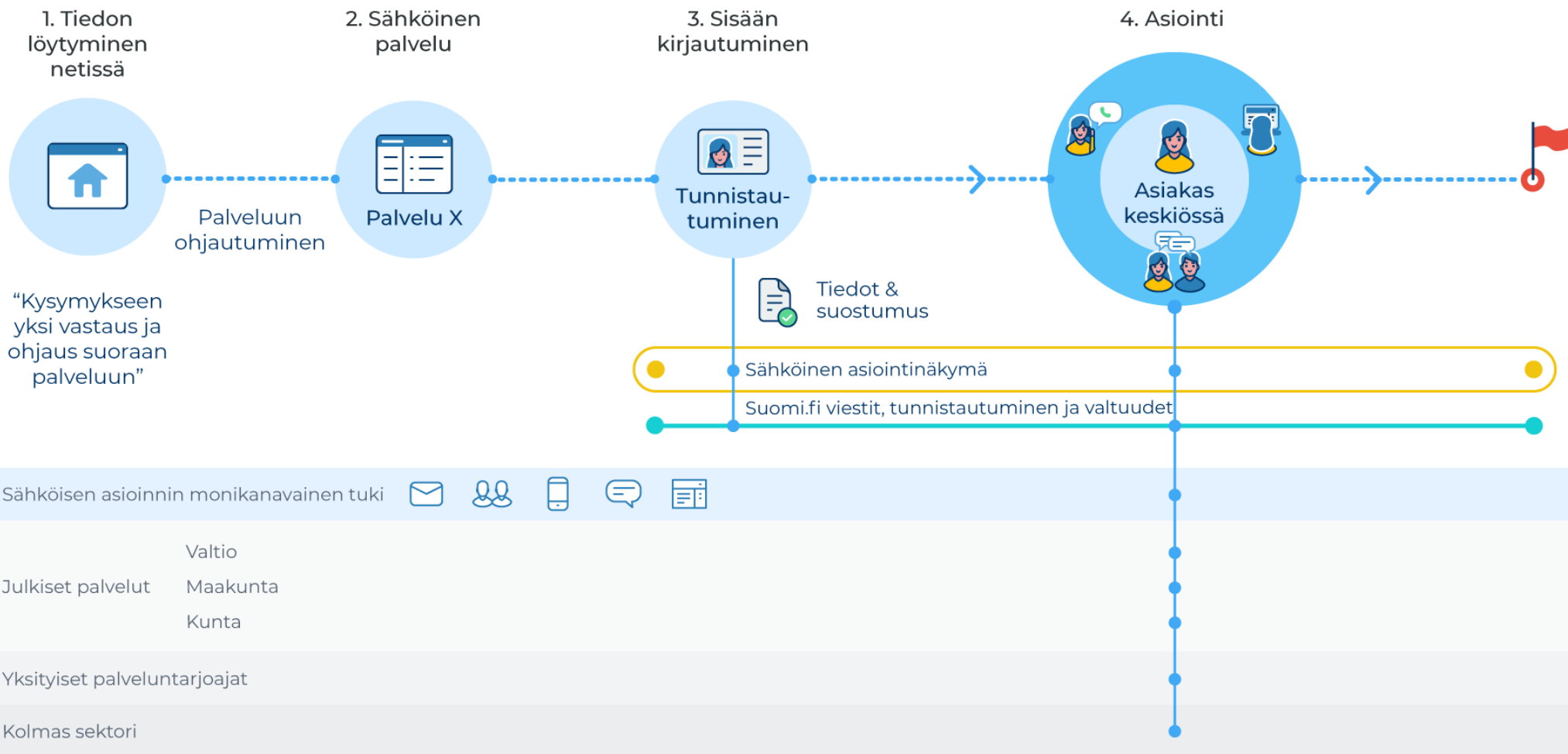
Malli asiakaslähtöiselle palvelukokemukselle
sähköisissä palveluissa

I. Sähköisen asioinnin malli, julkisten palveluiden ekosysteemikokonaisuus (vaihe 1)



Asiakkaan sähköinen asiointi

Julkisten palveluiden tavoitetilä 2018
Sähköisen asioinnin malli 1



Sähköisen asioinnin malli (yksittäinen asiointitapahtuma)

1. Tiedon löytäminen netissä



Palveluu
ohjautumi

“Kysymykseen
yksi vastaus ja
ohjaus suoraan
palveluun”

1. Tiedon löytäminen

- Asiakkaalla on kysymys. Vastaukselle eli tiedolle löytyy aina yksi vastuullinen omistaja, joka vastaa tiedon oikeellisuudesta.
- Tietoa voidaan esittää eri julkisissa palveluissa ja sivustoilla mutta se on johdonmukaisesti ydinsisällöltään sama: tiedolle löytyy aina omistaja joka vastaa sen oikeellisuudesta.
- Asiakkaalla ja palveluntarjoajalla on sama ymmärrys kysymykseen liittyvästä palvelutarjonnasta. Asiakas saa kokonaiskuvan tilanteesta ja siihen tarjolla olevista palveluista.
- **Esimerkki:**
 - Asiakas: ”Lääkereseptini voimassaoloaika on umpeutumassa. Miten voisin uusia sen helposti, tarvitseeko minun mennä lääkäriin sitä varten?”
 - Asiakas saa selkeän vastauksen kysymykseensä (”Voit uusia tietynlaiset reseptilääkkeet helposti verkossa”) ja linkin palveluun jossa reseptin voi uusia (kanta.fi)
 - Asiakkaalle esitetään kaikki tieto, jota reseptin uusimiseen tarvitsee tietää (osa voidaan toki linkittää sivulle): minkälaisen reseptin voi uusia tapaamatta hoitavaa henkilökuntaa, miten eri tavoin reseptin voi uusia jne.
 - Asiakas saa sisällöltään saman vastauksen riippumatta palvelusta: kunnan nettisivuilta, maakunnan sivuilta tai suomi.fi -palvelusta.

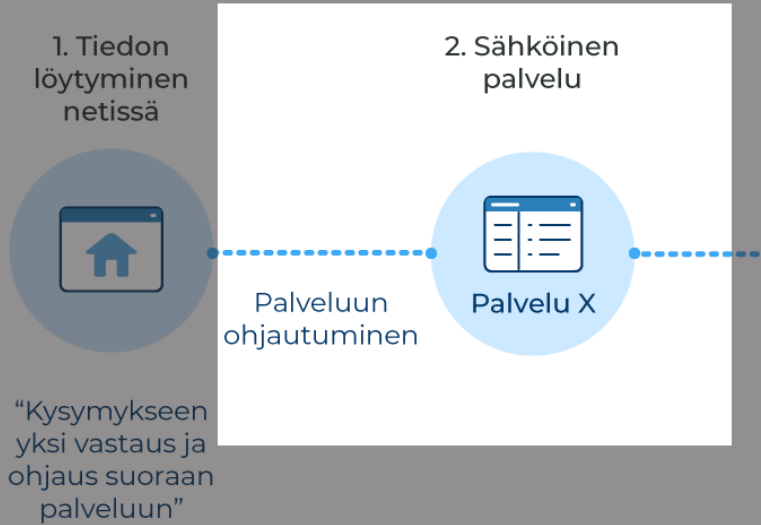
Sähköisen asioinnin monikanava

Valtio
Julkiset palvelut
Maakunta
Kunta

Yksityiset palveluntarjoajat

Kolmas sektori

Asiakkaan sähköinen asiointi



Sähköisen asiointin monikanavainen tuki



Valtio

Julkiset palvelut

Maakunta

Kunta

Yksityiset palveluntarjoajat

Kolmas sektori

2. Palveluun ohjautuminen ja palvelun valinta:

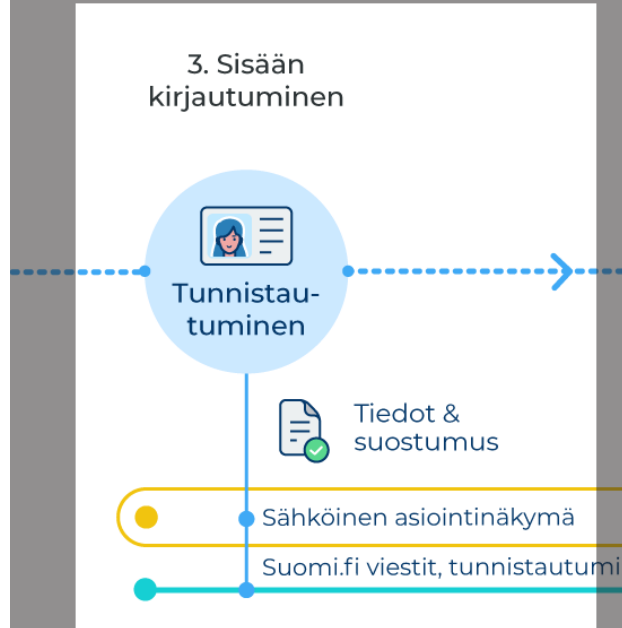
- Asiakas ohjataan suoraan palveluun, jossa hän voi tehtävän tai tavoittelemansa asian hoitaa. Ei vanhentuneita linkkejä tai noidankehäohjausta!
- Tarvittaessa järjestetään sujuva uudelleenohjaus sivustolta josta asiakas palvelua etsii, vaikka sen järjestäjätaho ja paikka olisi vaihtunut.
- **Esimerkki:**
 - Asiakas: ”Haluaisin varata neuvola-ajan. Viisi vuotta sitten esikoisemme neuvola-ajan sai varattua kätevästi kunnan nettisivuilta. Menenpä siis kunnan sivuille”.
 - Asiakas etsii palvelua eri tavoin ja eri sivustoilta.
 - Palvelu löytyy yhtä hyvin itse palvelua järjestävän tahon sivuilta (maakunnan verkkosivut) kuin hakukoneesta, tai sieltä mistä asiakas on sen aikaisemmin löytänyt (kunnan nettisivut)
 - Asiakkaan ei tarvitse tietää kuka palvelua tällä hetkellä järjestää tai kenen päivitysvastuulla sen sivut ovat!

Asiakkaan sähköinen asiointi

3. Sisään kirjautuminen

- Palveluihin tunnistaudutaan suomi.fi -tunnistautumisella * ja kirjautumisessa hyödynnetään suomi.fi -valtuuksia.
- Asiakkaan ei tarvitse luoda ja säilyttää erillisiä käyttäjätunnuksia ja salasanoja julkisiin palveluihin
- Samalla tunnistautumistavalla asiakas voi kirjautua sähköiseen asiointiin, koskipa asiointi sitten kunnan, maakunnan tai valtion palveluita.

* Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta HE60/2018 luku 2 pykälä 6 määrittelee milloin käyttäjien tunnistaminen viranomaispalvelussa on sallittua



Esimerkki 1:

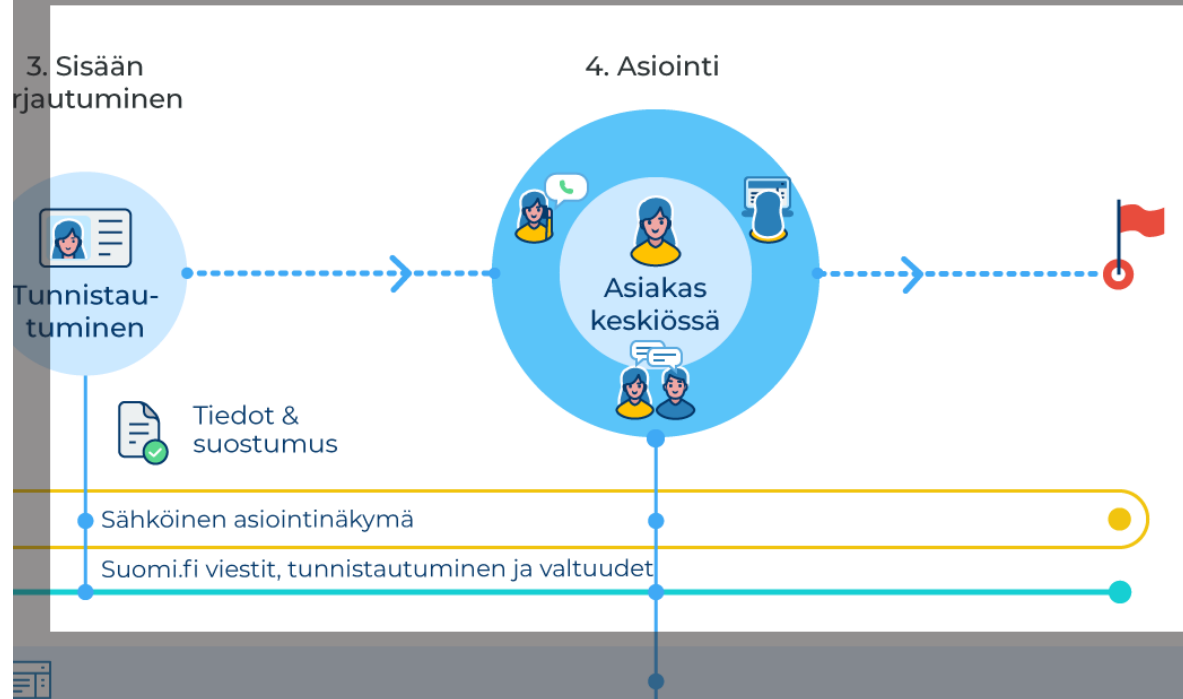
- Asiakas: "Haluan muuttaa yritykseni tietoja PRH:n yritysrekisterissä".
 - Asiakas voi kirjautua palveluun käyttäen hyödyksi suomi.fi -tunnistautumista
 - Tunnistautumisen yhteydessä hänelle tunnistetaan nimenkirjoitusoikeus ja valtuus asioida kyseisen yrityksen nimissä
 - Asiakas valitsee minkä y-tunnuksen nimissä haluaa asioida ja jatkaa palveluun

Esimerkki 2:

- Asiakas: "Haluan varata ajan verikokeeseen, sain lähetteen terveyskeskuksen lääkäriltä".
 - Asiakas voi kirjautua paikkakuntansa terveystietojen laboratorio-näytteenottoajan varaamiseen tarkoitettuun palveluun käyttäen hyödyksi suomi.fi -tunnistautumista

4. Asiointi ja suomi.fi -viestit:

- Asiakkaalla on sähköinen asiointinäkymä, jonka työpöydällä hän näkee asiointiaan koskevat tiedot, palvelut ja asioinnin tilan.
- Asiakkaan ei tarvitse kirjautua eri palveluihin ja yrittää muodostaa asiointinsa kokonaiskuvaa itse.
- Hänen ei tarvitse syöttää tieto kuin kerran: tieto liikkuu eri viranomaisten välillä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus jakaa yksityistä dataa halutessaan OmaData periaatteen mukaisesti.



• Esimerkki:

- Asiakas: "Olen hakenut työttömyysetuutta ja ilmoittautunut työttömäksi TE-palveluihin. Koskahan saan tiedon työttömyysturvaani koskien?"
 - Asiakas saa tiedon hakemukseensa tulleesta päivityksestä suomi.fi-viestinä.
 - Asiakkaan kirjaututtua palveluun hän näkee yhdessä näkymässä kaikki asiointiinsa liittyvät tapahtumat, tiedot ja viestinnän. Hän näkee työttömyysturvahakemuksensa tiedot ja sen nykyisen tilan, siihen liittyvän työvoimapolitiittisen lausunnon sekä maksajan (tässä tapauksessa KELA) hyväksynnän hakemukselle, sisältäen tiedot tulevasta työttömyysetuuden määrästä ja maksupäivästä.

Asiakkaan sähköinen asiointi

Sähköisen asioinnin monikanavainen tuki:

- Asiakkaalla on aina mahdollisuus henkilökohtaiseen puhelin- tai muuhun neuvontaan jos hän ei tiedä mistä tiedon löytää tai mistä aloittaisi asiointinsa edistämisen.

Esimerkki 1:

- Asiakas: "Yritän hakea yritykselleni lupaa järjestää tapahtuma torilla ensi kuussa. Tällä sivulla on kyllä kerrottu kaikki tarpeellinen, mutta haluaisin varmistaa että ymmärsin lukemani oikein. Voisinkohan puhua jonkun kanssa?"
 - Asiakas voi soittaa asiakaspalveluun jossa häntä neuvotaan henkilökohtaisesti. Tarvittaessa hänet voidaan ohjata eteenpäin erityiskysymyksissä.

Esimerkki 2:

- Asiakas: "Mä en päässyt opiskelemaan enkä saanut töitä. Saiskohan jostain apua? Masentaakin. Ois kiva jos vois vaan tsätätä, en halua soitella kellekään."
 - Asiakas aloittaa chat-keskustelun nuorille tarkoitettua henkilökohtaista apua tarjoavassa palvelussa. Hän saa neuvoja miten edetä asiansa kanssa joko chat-botilta tai asiakaspalvelijan kanssa viestien. Tarvittaessa asiakaspalvelija ohjaa asiakkaan edelleen henkilökohtaiseen palveluun nuorisotoimen työntekijän tai vastaavan asiantuntijan kanssa.

Sähköisen asioinnin monikanavainen tuki



Valtio

Julkiset palvelut

Maakunta

Kunta

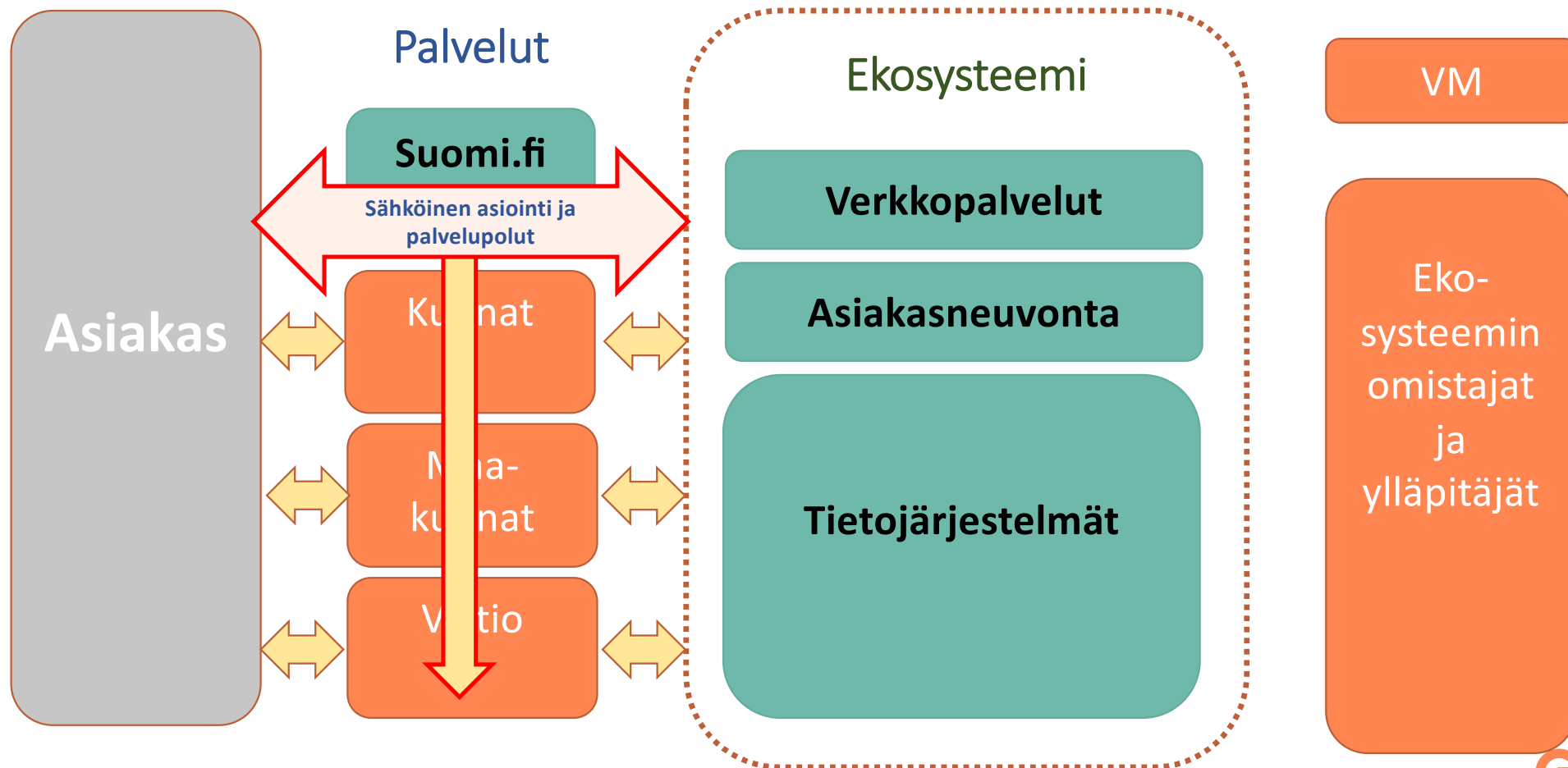
Yksityiset palveluntarjoajat

Kolmas sektori

II. Visio kokonaisvaltaisesta palvelukokemuksesta elämäntapahtumassa / liiketoimintatapahtumassa

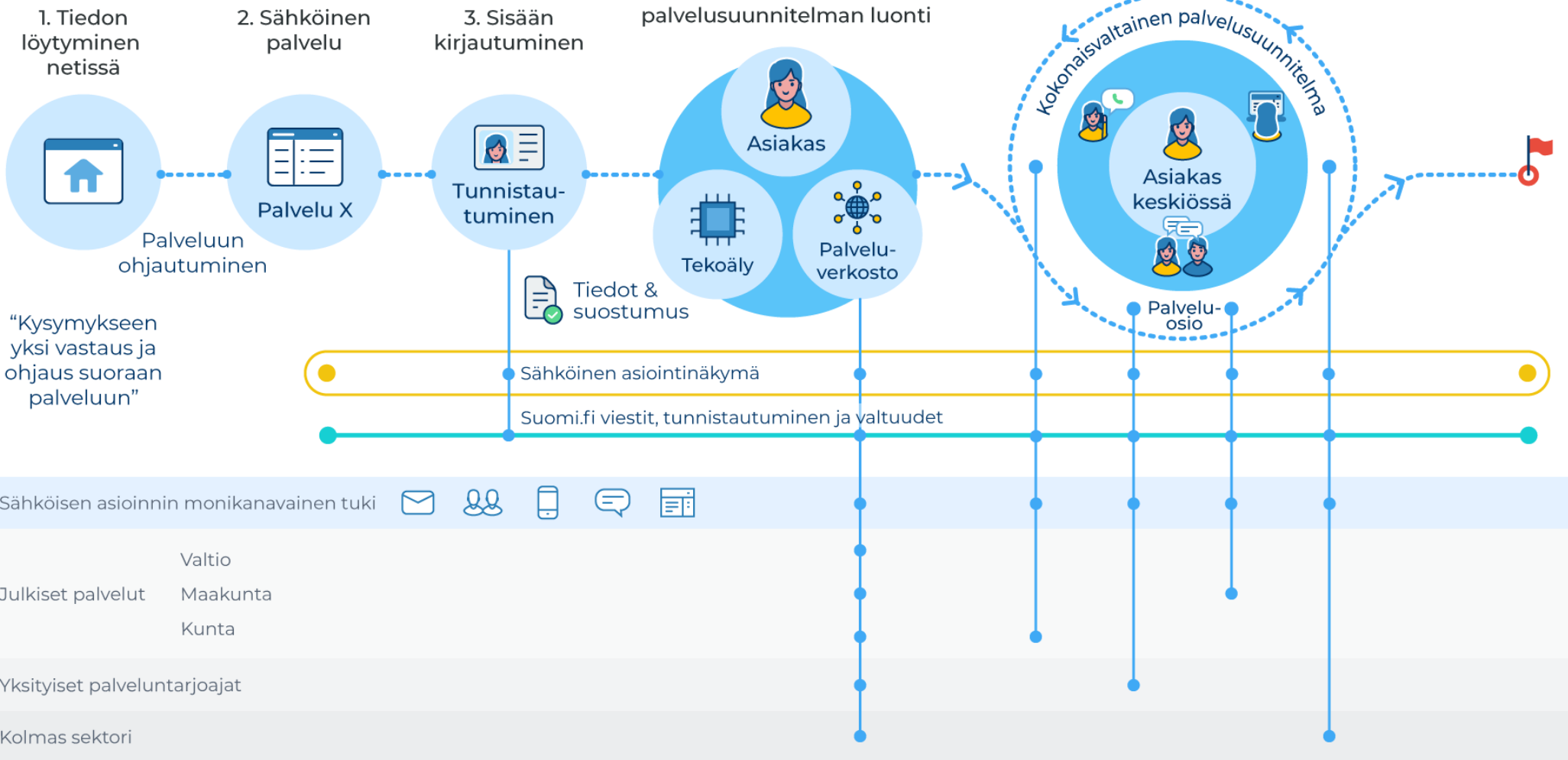
Malli asiakaslähtöiselle palvelukokemukselle sähköisissä palveluissa

II. Visio kokonaisvaltaisesta palvelukokemuksesta elämäntapahtumassa / liiketoimintatapahtumassa, julkisten palveluiden ekosysteemikokonaisuus (vaihe 2)



Elämäntapahtuma / liiketoimintatapahtuma

Palvelupolku



1. Tiedon
löytyminen
netissä



Palveluun
ohjautuminen

“Kysymykseen
yksi vastaus ja
ohjaus suoraan
palveluun”

1. Tiedon löytyminen:

- Asiakas saa **elämän- tai liiketoimintatapahtumaansa yleiskatsauksen yhdestä paikasta**. Hänen ei tarvitse etsiä tietoja eri palveluista ymmärtääkseen mikä on hänen tämänhetkinen tilanteensa ja mitä erilaisia tehtäviä ja asiointeja liittyy hänen tavoitteisiinsa tässä tilanteessa.
- **Esimerkki:**
 - Asiakas: ”Haluan perustaa oman yrityksen. Mitä kaikkea minun pitäisi tietää ja tehdä?”
 - Asiakas saa yleiskuvauksen yrityksen perustamisesta ja siihen liittyvistä asioista.
 - Yleiskuvaus sisältää tietoa mm. yrityksen perustamiseen liittyvistä tuista (esimerkiksi starttiraha), yrittäjän velvollisuuksista ja vastuista, tarvittavista luvista, vakuutuksista ja ilmoituksista, yrittäjän eläketurvasta ja toimeentuloturvasta
 - Asiakas voi saada muistilistan asioista joita hänen tulee huomioida yritystä perustaessaan, tai hän voi täyttää yrityksen perustamiseen liittyvän kyselylomakkeen jonka tuloksena hänelle generoituu lista tehtävistä joita yrityksen perustamiseen liittyy hänen tapauksessaan

Sähköisen asioinnin monikan

Valtio

Julkiset palvelut

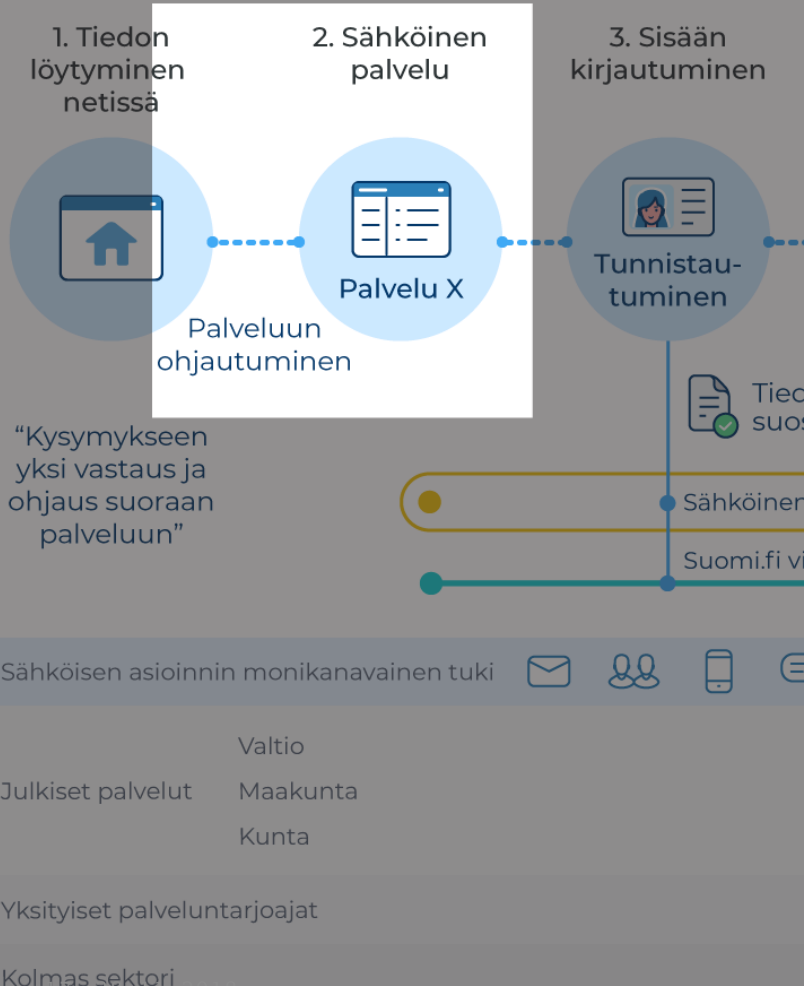
Maakunt

Kunta

Yksityiset palveluntarjoajat

Kolmas sektori

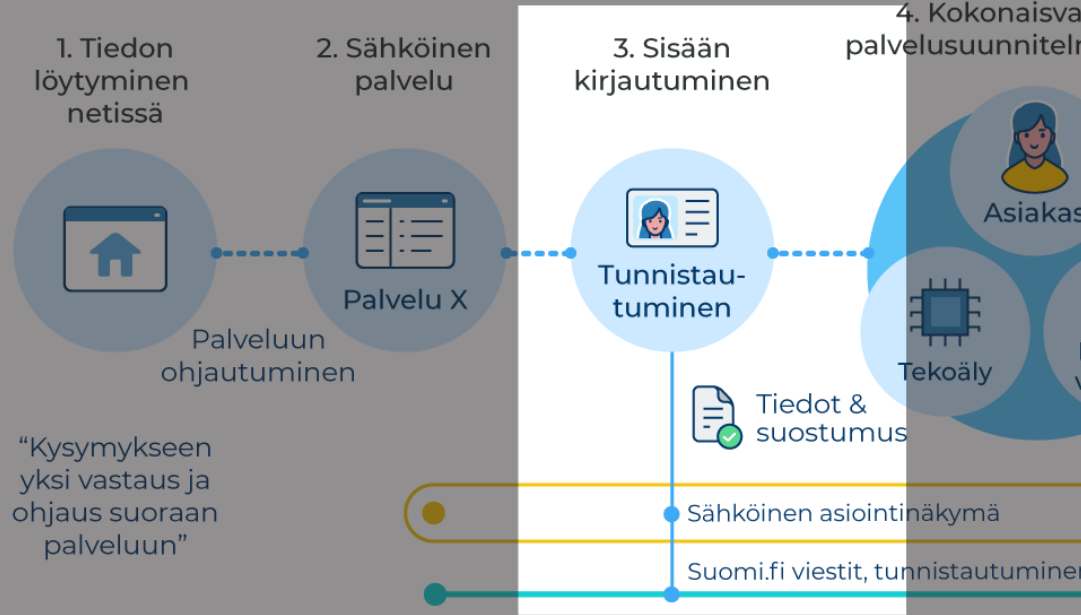
Elämäntapahtuma / liiketoimintatapahtuma Palvelupolku



2. Palveluun ohjautuminen ja asiakkuuden aloitus:

- Asiakas **tunnistautuu sähköiseen asiointinäkymään** jossa hän saa palvelutarpeeseensa **monialaisen, eri palvelunjärjestäjiä ja tuottajia verkostoksi kokoavan avun yhdestä paikasta** sähköisen asiointinäkymän tai palvelukerroksen kautta.
- Hänen ei tarvitse hoitaa elämäntapahtumaansa tai liiketoimintatapahtumaansa liittyviä asiointeja useissa eri sähköisissä näkymissä.
- **Esimerkki:**
 - Asiakas: "Haluaisin hoitaa kaikki yritykseni perustamiseen liittyvät ilmoitukset ja velvoitteet yhdessä näkymässä"
 - Asiakas voi kirjautua suomi.fi -tunnistautumisen avulla sähköiseen asiointinäkymään, jossa hänellä on mahdollisuus tehdä yrityksen perustamisilmoitus, ilmoittautuminen verottajan verorekistereihin sekä eläkevakuutushakemus samassa työpöytänäkymässä

Elämäntapahtuma / liiketoimintatapahtuma Palvelupolku



Sähköisen asioinnin monikanavainen tuki



Valtio

Julkiset palvelut

Maakunta

Kunta

Yksityiset palveluntarjoajat

Kolmas sektori

3. Sisään kirjautuminen:

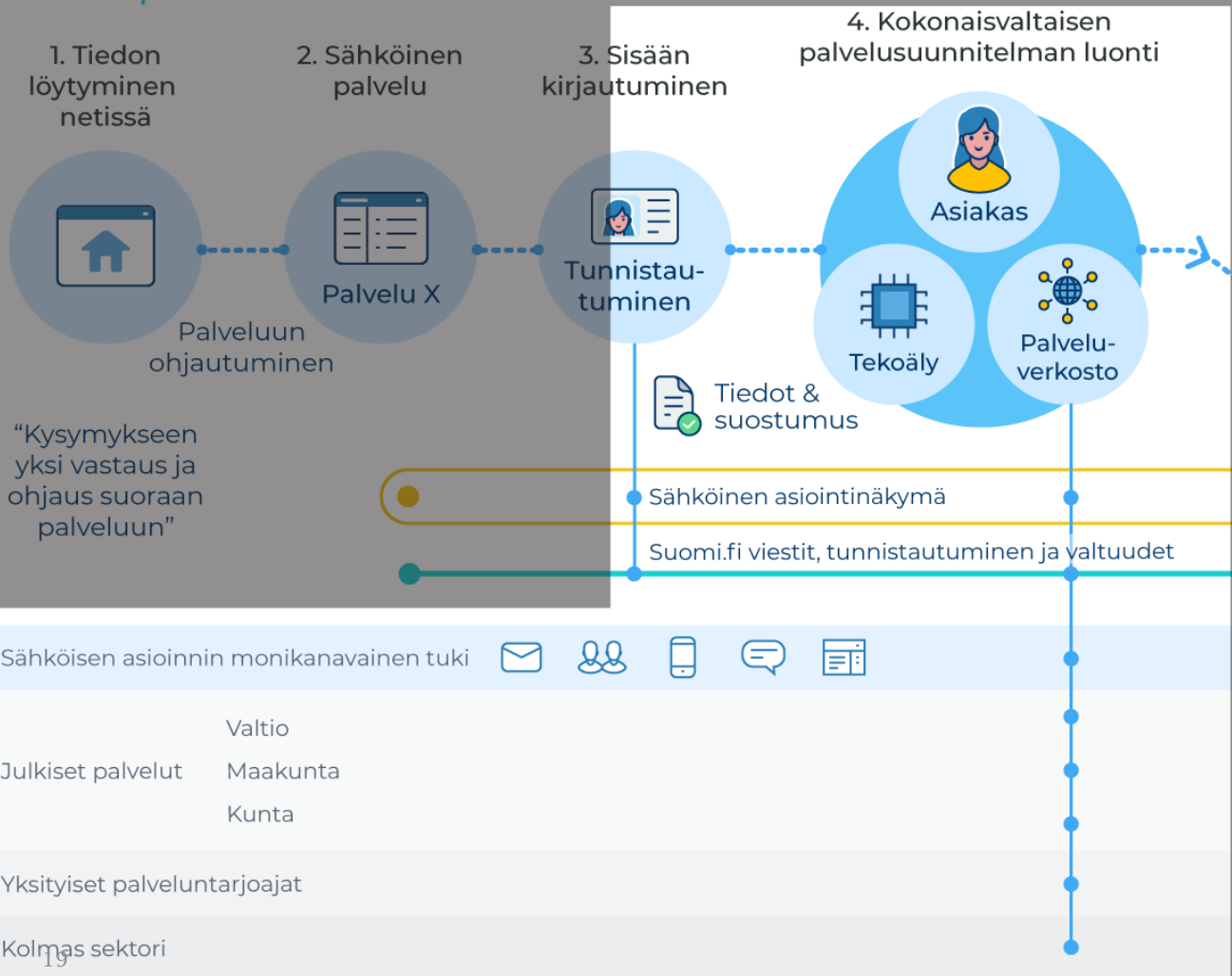
- Palveluihin tunnistaudutaan * suomi.fi -tunnistautumisella ja kirjautumisessa hyödynnetään suomi.fi -valtuuksia.
- Asiakkaan ei tarvitse luoda ja säilyttää erillisiä käyttäjätunnuksia ja salasanoja julkisiin palveluihin
- Samalla tunnistautumistavalla asiakas voi kirjautua sähköiseen asiointiin, koskipa asiointi sitten kunnan, maakunnan tai valtion palveluita.

Esimerkki: katso Suunnittelijan työkirja, liite 2: ”Esimerkkipalvelupolkuja: ehdotuksia Julkisten palveluiden tavoitetilan soveltamiseksi”

** Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta HE60/2018 luku 2 pykälä 6 määrittelee milloin käyttäjien tunnistaminen viranomaispalvelussa on sallittua*

Elämäntapahtuma / liiketoimintatapahtuma

Palvelupolku



4. Suunnitelman luonti

- Asiakkaasta saatava dataa sekä julkishallinnon tuottamaa massadataa ja hyödynnetään **asiakkaan kokonaiskuvan muodostamiseen**. Tekoälyn avulla voidaan luoda **sähköiseen asiointinäköymään alustava palvelusuunnitelma**: massadatasta generoidun asiakassegmentoinnin avulla voidaan asiakkaan tiedoista tunnistaa tiettyjä indikaattoreita ja suosituksia palveluille jotka erityisesti hyödyttäisivät kyseistä asiakasta.
- Asiakas muokkaa ja viimeistelee palvelusuunnitelmansa **yhdessä monialaisen asiantuntija- ja palvelutarjoajaverkoston kanssa**.
- Verkostoon voi kuulua palveluntuottajia **julkishallinnon, yritysten tai kolmannen sektorin puolelta**. Verkoston muodostuminen ja suunnitelman luontitapa voi vaihdella.

Esimerkki: katso Suunnittelijan työkirja, liite 2: ”Esimerkkipalvelupolkuja: ehdotuksia Julkisten palveluiden tavoitetilan soveltamiseksi”

5. Suunnitelman seuraaminen:

- **Sähköisen asiointinäkymän avulla** asiakas saa helposti **kokonaiskuvan eri asioinneistaan** kokonaisvaltaisen **palvelusuunnitelman** avulla. **Asiakas hoitaa asiointiaan sähköisesti ja saa tukea asiointiinsa** eri kanavien kautta.
- Sähköisessä asiointinäkymässään asiakas **näkee asiointiaan koskevat tiedot, siihen liittyvät palvelut ja asioinnin tilan**. Asiakkaalla on myös **mahdollisuus jakaa yksityistä dataa** esimerkiksi yksityisen palveluntarjoajan järjestelmistä halutessaan OmaData periaatteen mukaisesti.
- Asioinnin palvelusuunnitelma **voi olla lineaarinen palvelupolku** (lähtötilanteesta tavoitteeseen pyrkivä kertaluontoinen prosessi, esimerkiksi yksittäisen sairauden hoitoon liittyvät hoitosuunnitelmat tai työttömäksi jääneen työllistymissuunnitelma) **tai jatkuva prosessi** (esimerkiksi yrityksen viranomaisvelvoitteiden toteutus ja seuranta, toistuvien tukien haku ja kirjanpito sekä yrityksen omavalvonta)
- **Esimerkit:** katso Suunnittelijan työkirja, liite 2: "Esimerkkipalvelupolkuja: ehdotuksia Julkisten palveluiden tavoitetilan soveltamiseksi"

valtaisen
elman luonti

kas

Palvelu-
verkosto

nen ja valtuudet

5. Suunnitelman seuraaminen

Kokonaisvaltainen palvelusuunnitelma

Asiakas
keskiössä

Palvelu-
osio

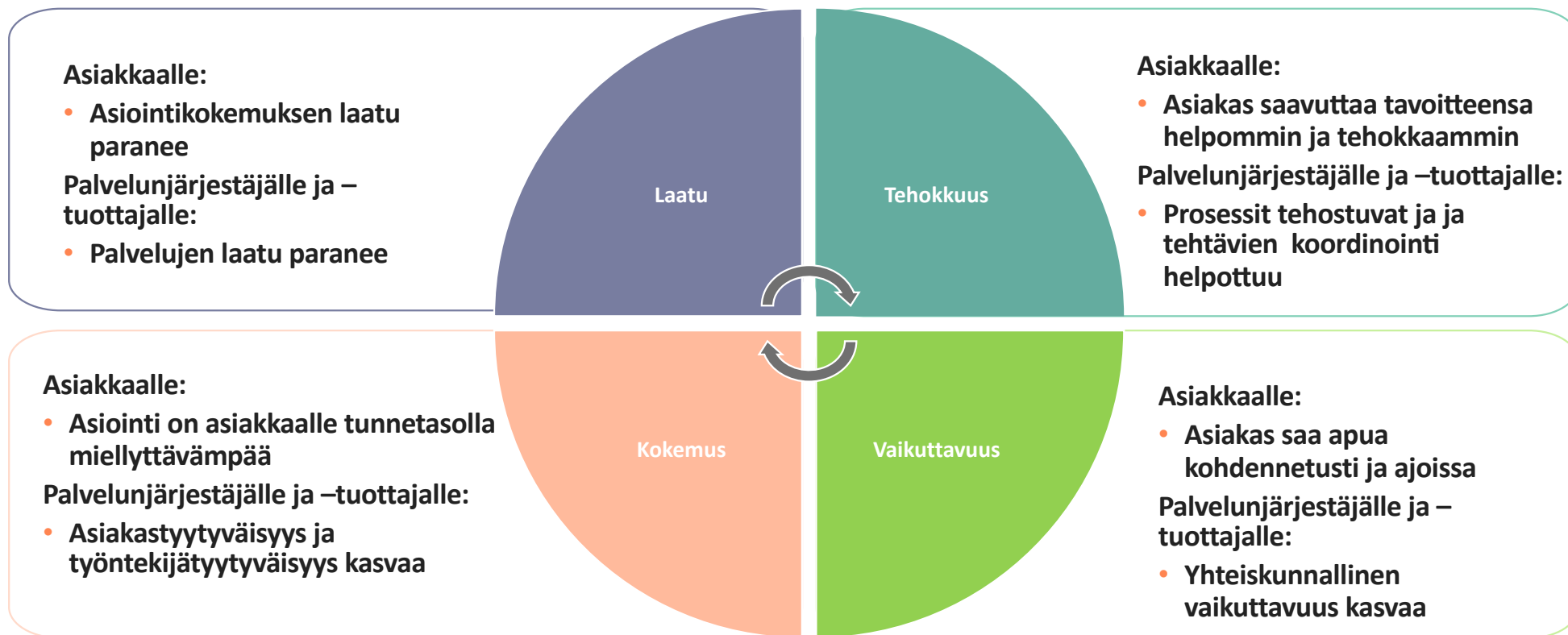
Hyödyt asiakkaille ja palveluita järjestäville tahoille

Asiakaslähtöinen julkisten palveluiden tavoitetilä
2018

Asiakkaan saama arvo



Laadulliset hyödyt



Laadulliset hyödyt asiakkaalle

1. Palvelukokemuksen laatu paranee

- Vähemmän epäselviä asioita, selkeämpi asiointiprosessi
- Riski virheeseen asiakkaan (tai palvelunjärjestäjän) taholta pienenee koska kaikki asiointiin tarvittava tieto saadaan käytettäväksi

2. Asiakas saavuttaa tavoitteensa helpommin ja tehokkaammin

- Palveluketju ei katkea sirpaleisen asiointikokemuksen takia
- Asiakas ymmärtää tilanteeseensa liittyvät asiointitarpeet: mitä hänen tulee tehdä, missä ja mitä tietoa tarvitaan asioinnin edistämiseen. Tietoa ei tarvitse etsiskellä eri paikoista.
- Asiointiin menee vähemmän aikaa ja energiaa

3. Asiointi on asiakkaalle tunnetasolla miellyttävämpää

- Asiakas tuntee hallitsevansa asiointiaan, koska hänellä on hyvä näkyvyys asiointinsa kokonaiskuvaan ja prosessiin ja ymmärrys asiointiin tarvittavista tiedoista ja tehtävistä
- Asiakas on motivoituneempi hoitamaan asiointia itseohjautuvasti
- Asiakas kohtaa vähemmän negatiivisia palvelukokemuksia ja niihin liittyviä tunteita

4. Asiakas saa apua kohdennetusti ja ajoissa

- Asiakas saa tarpeisiinsa apua ennakkoivasta, jo ennen kuin hänen ongelmansa kasautuvat vaikeammin ratkaistaviksi kokonaisuuksiksi

Laadulliset hyödyt palvelunjärjestäjälle ja -tuottajalle

1. Palvelujen laatu paranee

- Resurssointia pystytään kohdistamaan paremmin oikeille asiantuntijoille ja tahoille
- Ajankäyttö tehostuu, kun eri viranomaisten päällekkäinen työ vähenee
- Riski virheeseen palvelunjärjestäjän tai viranomaisen taholta pienenee: kaikki asioinnin tiedot ja tapahtumat saadaan helpommin käyttöön, ja asiakkaaseen on sujuva keskusteluyhteys
- Asiointitietoa ei huku eikä asiointiketju katkea helposti

2. Prosessit tehostuvat ja ja tehtävien koordinointi eri palvelunjärjestäjien välillä helpottuu

- Resursseja kuluu vähemmän asiakkaiden neuvontaan tai palveluunohjaukseen, kun asiakkaat löytävät tiedon helpommin ja asioivat itseohjautuvammin
- Asiointien läpimenoaika nopeutuu
- Työaika säästyy: rutiininomaiset tehtävät voidaan hoitaa automaation avulla ja tekoälypohjaisia avusteita hyödyntäen. Sähköiset käsittelyprosessit helpottavat tiedonhallintaa
- Ei epäselviä vastuita kun palvelukokonaisuus on selvillä eri osapuolille
- Asiakkaan palvelutarpeesta saadaan parempi kokonaiskuva ja asiakkaan tiedot ovat hallitusti yhteiskäytössä

3. Asiakastytytyväisyys ja työntekijätytytyväisyys kasvaa

- Asiakasyhteistyö paranee ja vastakkainasettelu asiakas-viranomainen vähenee
- Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen on helpompaa toimivien prosessien ja asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan avulla
- Enemmän toimivaa yhteistyötä viranomaistahojen kesken
- Työaika jää enemmän olennaiseen työhön

4. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus kasvaa

- Kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan tarpeeseen tai tapahtumaan edesauttaa asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista ja ennaltaehkäisevää palvelutyötä

Suunnitteluohjurit – asiakaslähtöisten julkisten palveluiden suunnitteluperiaatteet

Asiakaslähtöinen sähköisen palvelukokemuksen
tavoitetilä

Julkisten sähköisten palveluiden suunnittelun 10 periaatetta

1. Suunnittele palveluprosessit asiakaslähtöisesti ja yhteistyössä eri palvelunjärjestäjien kesken palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen
2. Suunnittele palvelut periaate-, ei työkalu- tai prosessilähtöisesti!
3. Huomioi palvelun suunnittelussa kaikki sen käyttöön liittyvät käyttäjät ja sidosryhmät, ei vain palvelun loppukäyttäjiä
4. Suunnittele myös palveluorganisaation sisäiset prosessit
5. Käytä palveluiden nimiä ja termejä johdonmukaisesti ja sovi yhteiset termit eri toimijoiden kanssa
6. Varmista tiedon yhteismitallisuus ja tiedon siirrettävyys eri palveluiden kesken
7. Tee palveluista lähtökohtaisesti saavutettavia ja varmista niiden löydettävyys
8. Varmista palvelun toteutettavuus ja jalkauta palvelumuotoilu toteutukseen
9. Aseta palvelulle tavoitteet ja mittaa niiden toteutumista
10. Suunnittele asiakasta motivoivia ja osallistavia palveluita, jotka toteuttavat ennakointikykyistä yhteiskuntaa yrityksille ja kansalaisille

1. Suunnittele yhteistyössä asiakaslähtöisesti

- Estä palvelutarjonnan siiloutuminen suunnittelemalla palveluprosessit asiakaslähtöisesti ja yhteistyössä eri palvelunjärjestäjien kesken
- Osallista eri palvelunjärjestäjiä, -toteuttajia ja tuottajia sekä oikeita loppuasiakkaita palvelun ideointiin ja suunnitteluun
- Seuraamalla palvelumuotoilun prosessia syntyy **kokonaiskuva asiakkaan tarpeista ja tilanteista** yli palvelunjärjestäjä- ja organisaatorajojen



2. Suunnittele periaatelähtöisesti

*"Tärkeintä on saada visio ja yhteinen pyrkimys. Ajan mittaan vanhat palvelut poistuvat ja korvautuvat uusilla" **

- Suunnittelua tulisi ohjata yhdessä sovitut periaatteet
- Työkalut ja toteutusprosessit valitaan tavoitteiden ja halutun asiakashyödyn perusteella, ei toisinpäin
- Ymmärrä oma palvelusi osana kokonaisuutta
- Kehitä palvelusi osana jatkuvasti kehittyvää kokonaisuutta
 - huolehdi myös, että siirtyminen vanhoista sähköisistä järjestelmistä uusiin on suunniteltu hyvin ja sille on varattu tarpeeksi aikaa
- Suosi ketterää tekemistä ja kokeilukulttuuria

** sitaatti projektin tiedonkeruuvaiheessa pidetyistä haastatteluista keväällä 2018*

Esimerkki suunnittelun periaatteista

Digiperiaatteet



1. Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti



2. Poistamme turhan asioinnin



3. Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita



4. Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti



5. Palvelemme myös häiriötilanteissa



6. Pyydämme uutta tietoa vain kerran



7. Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita



8. Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille



9. Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

3. Huomioi kaikki palvelun käyttäjät

- **Palvelua käyttävät ja sen prosesseihin vaikuttavat muutkin kuin loppukäyttäjät**
- **Mieti mitä erilaisia sidosryhmiä ja näiltä tulevia tavoitteita ja tarpeita palveluusi liittyy:**
 - Asiakaspalvelijat, asiantuntijat, viranomaiset, organisaation työntekijät
 - Muut palveluprosessiin liittyvät palveluntuottajat ja -tarjoajat, järjestöt, yritykset
 - Palvelun ylläpito
 - Sisällön tuottajat ja viestintä
 - Muut sidosryhmät

4. Suunnittele myös sisäiset prosessit

- **Palveluntuottajan sisäiset prosessit ja vakiintuneet toimintatavat voivat estää asiakaslähtöistä palvelukulttuuria**
- **Palvelun sähköistämisen hyödyt tulevat täysimääräisesti käyttöön vasta kun palveluprosessit uudistetaan tukemaan sähköisen palvelun käyttöä**
- **Ihanteellisesti palvelun tuottamisen prosessit suunnitellaan yhtä aikaa sähköisen järjestelmän kanssa**
- **On tärkeää muotoilla myös organisaatiokulttuuri tukemaan uusia tekemisen tapoja**
 - Tee sisäinen palvelumuotoilu, jossa asiakkaita ovat organisaatiosi työntekijät ja johto
 - Johtamiskulttuurin tulee tukea uusia prosesseja ja palveluprosessien sähköistymistä

"Culture eats strategy for breakfast" – Peter Drucker

5. Käytä palveluiden nimiä ja termejä johdonmukaisesti ja ymmärrettävästi

- Sovi yhteiset termit eri toimijoiden kanssa: termistön ja käytettyjen ilmaisujen on oltava yhtenäisiä ja johdonmukaisia kaikissa julkisissa palveluissa
- Käytä yhtenäisiä termejä ja ilmaisuja läpi koko palvelun
- Käytä samoja ilmaisuja ja termejä myös viestiessäsi palvelusta ulospäin!
- Ilmaisutavan ja termistön suunnitteluun on hyvä käyttää aikaa jotta käyttäjät ymmärtävät yksiselitteisesti ”mistä on kyse”
 - Käytä konkreettisia, tilannelähtöisiä ilmaisuja ja teonsanoja passiivin sijaan
 - Esimerkiksi: ”Työttömäksi ilmoittautuminen” tulisi olla ”Ilmoittaudu työttömäksi”
 - Puhu käyttäjän kieltä: käytä ilmaisuja ja termejä, joita asiakkaatkin käyttävät ja ymmärtävät
 - Monelle käyttäjälle ilmaisut kuten ”toimeentulo” tai ”asiointi” eivät ole tuttuja tai helppoja ymmärtää
 - Lakitekniset termit ja ilmaisut tulisi ”kansankielistä”

6. Varmista tiedon yhteismitallisuus ja siirrettävyys

- Ennakointikyinen yhteiskunta rakennetaan yhdessä sektorirajojen yli asiakaslähtöisyyden avulla
- Palvelujen sähköistäminen mahdollistaa yhteiskunnalle uusia tapoja toimia kansalaistensa parhaaksi. Keskeinen edellytys ihmis- ja yrityskeskeisen yhteiskunnan toteuttamiselle on asiakastiedon kokonaisvaltaisuus
- Asiakkaasta saadaan niin hyvin tietoa että hänen tilanteensa ja tarpeensa pystytään hahmottamaan: näin pystytään palvelemaan asiakasta mahdollisimman hyvin ja kokonaisvaltaisesti
- Tietoa asiakkaista tuottavat ja tarjoavat julkisen sektorin lisäksi muut sektorit. Nämä tiedot yhdessä muodostavat kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan tilanteesta
- Asiakkaasta saatava tieto on tavalla tai toisella yhteismitallista ja se siirtyy järjestelmien välillä tarvittaessa

→ tarvitaan visio poikkileikkaavalle tiedolla johtamisen mallille!

7. Tee palveluista saavutettavia ja löydettäviä

- Standardit ja työkalut sekä muut tekniset apuvälineet kattavat ehkä 20-30% kaikesta saavutettavuudesta
- Jos käyttäjän tarpeita ajatellaan alusta lähtien, tulee yleensä saavutettavaakin
- Saavutettavuutta ei voi “rakentaa jälkikäteen” vaan se olisi hyvä huomioida designissa alusta alkaen jo ennen kuin yhtään koodia on kirjoitettu tai käyttötapausta laadittu
- Konsultoi palvelun suunnittelussa jo ennen sen aloittamista saavutettavuuden asiantuntijoita
- Tee palveluista helposti löydettäviä
 - Toimiva edelleenohjaus asiakkaan etsimiin palveluihin
 - Hakukoneoptimointi ja löydettävyys hakukoneiden avulla

8. Varmista palvelun toteutettavuus ja jalkauta palvelumuotoilu

- **Palvelumuotoilun ei pitäisi olla vain erillinen esiselvitys- tai käyttäjätutkimusvaihe, vaan sen tulokset pitäisi viedä myös palvelun toteutukseen**
- **Suunnittelun tueksi tulisi laatia lista suunnittelua ohjaavista suunnitteluajureista:**
 - Suunnitteluajurit ovat käskymuotoon kirjoitettuja yhden lauseen ohjeita, joista käy ilmi asiakkaiden tarpeet ja joihin toteutuksen tulee vastata.
 - Esimerkiksi: "Pyydä asiakkaalta uutta tietoa vain kerran"
- **Asiakasymmärrys toimii osaltaan palvelulle asetettavien tavoitteiden ja mitattavien hyötyjen muodostajana**
- **Asiakasymmärryksen pohjalta voidaan tehdä palvelukonsepti esimerkiksi interaktiivisena prototyyppinä**
- **Tee "reality check":**
 - Proof of Concept (PoC) tyyppisellä demolla tai pilotilla voidaan kokeilla palveluidean käytännön toteutettavuutta ja asiakastarpeeseen vastaavuutta
- **Hyvin tehty esiselvitysvaihe auttaa ymmärtämään palvelun asiakastarpeita, vaatimuksia sekä riippuvuuksia**

9. Aseta palvelulle tavoitteet ja mittaa niiden toteutumista

- **Aseta palvelulle jo sen suunnitteluvaiheessa selkeät laadulliset ja määrälliset tavoitteet**
 - Määrittele mittarit asiakaslähtöisesti
 - Varmista, että tavoitteet ovat yhteismitallisia asiakkaan palvelukokonaisuuden eri palveluosioiden kesken
- **Mittaa tavoitteiden toteutumista palvelun suunnittelun ja käytön ajan**
 - Määrittele mittarit tavoitteiden asettamisen yhteydessä
- **Tarkista tavoitteita ja mittareita palvelun käytön aikana ketterän kehityksen periaatteiden mukaisesti**
- **Tavoitteiden asettamisella ja mittaamisella saadaan lisähyötyä palvelunjärjestäjälle, sen maksajalle ja loppuasiakkaalle**
 - Palvelukehityksen suuntaa pystytään muuttamaan tarvittaessa jos nähdään että tavoitteet eivät toteudu
 - Palvelukehitykseen käytettyjen resurssien hyöty saadaan näkyviin konkreettisesti: nähdään ”mihin raha ja aika on mennyt”
 - Palvelusta vastaavat asiantuntijat, työntekijät sekä palvelun kehittäjät näkevät palvelun vaikutukset omaan työhönsä ja palvelun laatuun
 - Asiakkaille saadaan visualisoitua palvelusta koituvia asiakashyötyjä konkreettisin tilastoin

10. Ennakointikykyinen yhteiskunta motivoivilla ja osallistavilla palveluilla

- Ennakointikykyinen yhteiskunta tarkoittaa, että ihmisillä on parhaat mahdolliset edellytykset huolehtia omasta ja läheistensä hyvinvoinnista eri elämäntapahtumissa. Elämäntapahtumalla tarkoitetaan ihmisen elämässä tapahtuvaa muutosvaihetta, jossa ihmisen elämäntilanne muuttuu.
- Onnistuneen elämäntapahtuman mahdollistavat ennakoivat palvelut, sujuva muutoksenhallinta sekä tapahtuman jälkeinen tuki
- Asiakas osallistuu aktiivisesti oman tilanteensa hoitamiseen ja asiointiinsa
- Asiakas on motivoitunut edistämään tavoitteidensa saavuttamista ja hän tuntee hallitsevansa asiointiaan, koska hänellä on hyvä näkyvyys asiointinsa kokonaiskuvaan ja prosessiin ja ymmärrys asiointiin tarvittavista tiedoista ja tehtävistä
- Asiakkaan mahdollisiin ongelmiin pystytään puuttumaan ajoissa tai jopa ennaltaehkäisemään niiden syntymistä
 - Esimerkiksi erilaisia indikaattoreita luomalla voidaan tunnistaa potentiaaliset kehittymässä olevat ongelmat tai monialaiset palvelutarpeet, ja tarjota asiakkaalle palvelua ennaltaehkäisevästi

Lähde: Suomidigi-hanke: Ennakointikykyinen yhteiskunta suomidigi.fi/ennakointikykyinen-yhteiskunta/

Hyödyt asiakkaalle ja palvelunjärjestäjälle

Palvelun tavoitteet, hyödyt ja hyötyjen mittaaminen

Asiakaslähtöinen sähköisen palvelukokemuksen
tavoitetila

Hyödyt: tavoitteet ja mittaaminen

- Aseta palvelulle jo sen suunnitteluvaiheessa selkeät tavoitteet: mitä hyötyjä palvelun sähköistämisellä tai uudistamisella tavoitellaan?
- Esimerkiksi:



Asiakastyytyväisyyden
paraneminen



Palveluiden
yhteiskunnallinen
vaikuttavuus
kasvaa



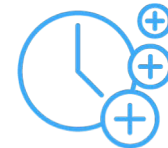
Asiointia saadaan
siirtymään enemmän
sähköiseksi



Henkilöstön
työtyytyväisyyden
paraneminen,
sujuvamat
prosessit



Palveluprosessin
tehokkuus ja laatu
paranee



Toiminta tehostuu,
resursseja säästyy

Hyödyt: tavoitteet ja mittaaminen

- Voit mitata tavoitteiden toteutumista ja palvelusta saatavia hyötyjä eri tavoin.
- **Suunnittelun mittarit** kertovat miten hyvin tavoitteet on saavutettu.
- **Mittareita voi asettaa sekä laadullisille että määrällisille tavoitteille**
- **Mittareiden tulisi olla oleellisia mitattavan tavoitteen kannalta, muodostaa kattava kuva toiminnasta, kuvata nykyistä tilannetta sekä olla helppokäyttöisiä**
- **Esimerkkejä mittareista:**
 - **Asiakastyytyväisyyskyselyt** (esim. Customer Satisfaction Score (CSAT)), Net Promoter Score (NPS)
 - **CES-mittari** (Customer Effort Score): mittaa kuinka paljon vaivaa asiakas joutuu näkemään hankkiakseen palvelusi ja millaisia pullonkauloja palveluprosessissa mahdollisesti esiintyy
 - **Asiainnin keskeytymisprosentti**
 - **Asiointimäärät** muissa kanavissa verrattuna sähköiseen asiointiin
 - **Palvelun hinta per palvelutapahtuma** (Cost per Transaction)
 - Työntekijöiden **itsearviointit** ja **työtyytyväisyyskyselyt**
 - **Palveluprosessien tehokkuusmittarit**, esim. läpimenoaika / virtausaika, prosessin hukat (ylituotanto, odottelu, tarpeeton käsittely jne)

Mittareiden tietolähteitä

- Webbianalytiikka
- Kvantitatiiviset kyselyt, palautteiden kerääminen
- Laadulliset tutkimukset: haastattelut, fokusryhmätutkimukset jne.
- Asiakasdata, tilastot jne.
- Erilaiset organisaation toiminnan ydinluvut kuten kustannukset / kustannussäästöt, prosessien kestot, tarvittava henkilöresurssi per tapahtuma jne.

Saavutettavuuden ja tietosuojan A-B-C sähköisten palveluiden suunnittelussa

Tietosuoja ja OmaData periaate

Noudata kaikissa palveluiden suunnittelussa EU:n tietosuoja-asetusta

- Lue lisää yleisestä tietosuojasta:
 - Tietosuoja-valtuutetun toimisto
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index.html>
 - Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2016/679:
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.FIN&toc=OJ:L:2016:119:FULL
- *(Suomessa on valmisteilla oma tietosuoja-laki, johon tulee helpotuksia tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin viranomaisille)*

OmaData julkisessa hallinnossa

- MyDatalla, suomennettuna omadatalla, viitataan ihmiskeskeisiin henkilötiedon organisointitapoihin, jossa yksityisyydensuojan ja pirstaleisuuden haasteita pyritään ratkaisemaan **asettamalla ihminen tiedon hallinnan keskiöön**.
- Tavoitteena on, että **organisaatio tarjoaa keräämänsä yksilöä koskevan tiedon takaisin ihmiselle itselleen**.
- **Yksilöllä on oikeus saada haltuun häntä itseään koskeva tieto ja jakaa sitä edelleen muihin palveluihin tai antaa lupa tiedon käyttöön muussa palvelussa.**
- Yksilöllä on kontrolli dataan, mikä tarkoittaa **tiedon käytön luvittamista**.
- Lue lisää: <https://vm.fi/omadata-julkisessa-hallinnossa>

Saavutettavuus

- EU:n saavutettavuusdirektiivi astuu voimaan portaittain ja edellyttää kaikilta julkishallinnon ylläpitämiltä palveluita tiettyä minimisaavutettavuustasoa. Suomen kansallisessa lainsäädännössä on lisäksi valmistelussa oma saavutettavuuslaki.
- Lisätietoa EU:n saavutettavuusdirektiivistä:
vm.fi/saavutettavuusdirektiivi
- Saavutettavien verkkosivujen suunnitteluopas (papunet)
 - papunet.net/saavutettavuus/saavutettavien-verkkosivujen-suunnitteluopas
- Suomenkielinen tiivistelmä WCAG 2.0 standardista (papunet)
 - papunet.net/saavutettavuus/verkkosisallon-saavutettavuusohjeet-wcag-20
- Saavutettavuuden testaaminen palvelujen kehitysprosessissa (Näkövammaisten keskusliitto)
www.nkl.fi/fi/etusivu/saavutettavuus-esteettomyys/saavutettavuus-verkossa-ja-mobiililaitteissa/saavutettavuuden-testaaminen-palvelujen-kehitysprosessissa
- Kuntaliiton saavutettavuusopas
<https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas>

Saavutettavuusperiaatteet

- **Havaittavuus**

- tiedot ja käyttöliittymän osat esitetään käyttäjille tavoilla, jotka he voivat havaita

- **Toimintavarmuus**

- Sisällön ja sen esittävän palvelun on oltava riittävän toimintavarma, jotta erilaiset asiakassovellukset ja avustavat teknologiat voivat tulkita sitä luotettavasti

- **Ymmärrettävyys**

- Tietojen ja käyttöliittymän toiminnan on oltava käsitettäviä

- **Hallittavuus**

- Käyttöliittymän osien ja navigoinnin on oltava hallittavia

Lähde: Julkisen hallinnon verkkosivujen saavutettavuusdirektiivi – mitä se tarkoittaa? Saavutettavuusdirektiivin yleisesitys 17. 3. 2017 . Valtiovarainministeriö

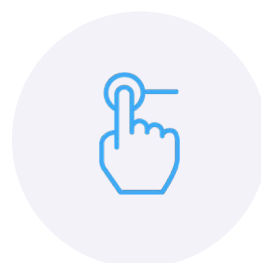
www.innokyla.fi/documents/4533631/8f1a6752-cd0c-44c2-84e8-a06e5580d883

Erilaisia saavutettavuustekijöitä



Näkö

- Näkökyvyn rajoittuneisuus
- Värisokeus
- Sokeus
- Ikänäkö(!)



Motoriset rajoitteet

- Parkinsonin tauti
- CP
- Reuma ja muut nivelrajoitteet



Kuulo

- Kuurous
- Kuulon aleneminen, kuulovammaisuus
- Muut kuulohäiriöt



Kognitiiviset tekijät

- Autismi
- Lukihäiriö
- Oppimisvaikeudet
- Kognitiivisesti rajoittuneet kuten kehitysvammaiset

Käyttöä rajoittavat tekijät voivat olla pysyviä tai hetkittäisiä

- Yllättävän monet “terveet” käyttäjät joutuvat jossain elämänvaiheessa tai jopa päivänajasta riippuen tilanteeseen jossa laitteiden ja sähköisten palveluiden käyttö voi olla rajoitettua
 - Esimerkiksi näkörajoitteet voivat johtua pysyvästä vammasta tai vaikkapa hetkellisestä silmätulehduksesta
 - Joskus käytössä on aktiivisesti vain yksi käsi (voit joutua yksikätiseksi kun hoidat pientä lasta jne)
- Saavutettava suunnittelu EI siis ole “suunnittelua vammaisille”



Esimerkkipalvelupolkuja: ehdotuksia Julkisten palveluiden tavoitetilan soveltamiseksi

Ehdotuksia asiointimallin soveltamiseen yksittäisissä
elämäntapahtuma- tai liiketoimintatapahtumissa

Tietoa esimerkkipalvelupoluista

- Seuraavassa esitetyt esimerkit asiakkaan (tai asiakasyrityksen) palvelupoluista yksittäisissä elämäntapahtumissa tai liiketoimintatapahtumissa ovat **ehdotuksia** asiointimallin ja tavoitetilan soveltamiseksi julkisten palveluiden asiakaskokemuksen suunnitteluun
- Ne eivät siis kuvaa miten em. palveluita tulisi suunnitella ja toteuttaa
- Esimerkkien **tavoite on havainnollistaa asiointimallin ja tavoitetilan mahdollista soveltamistapaa suunnitteluun**, yleistä mallia konkreettisempiin tapahtumakuvauksiin menevillä palvelupoluilla
- Jokainen palvelun järjestäjätaho ja palvelukokonaisuuden omistaja suunnittelee palvelut yhteistyössä muiden palveluiden järjestäjien kanssa parhaaksi katsomallaan tavalla, asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaan kokonaispalvelumalliin pyrkien

Tarina 1:

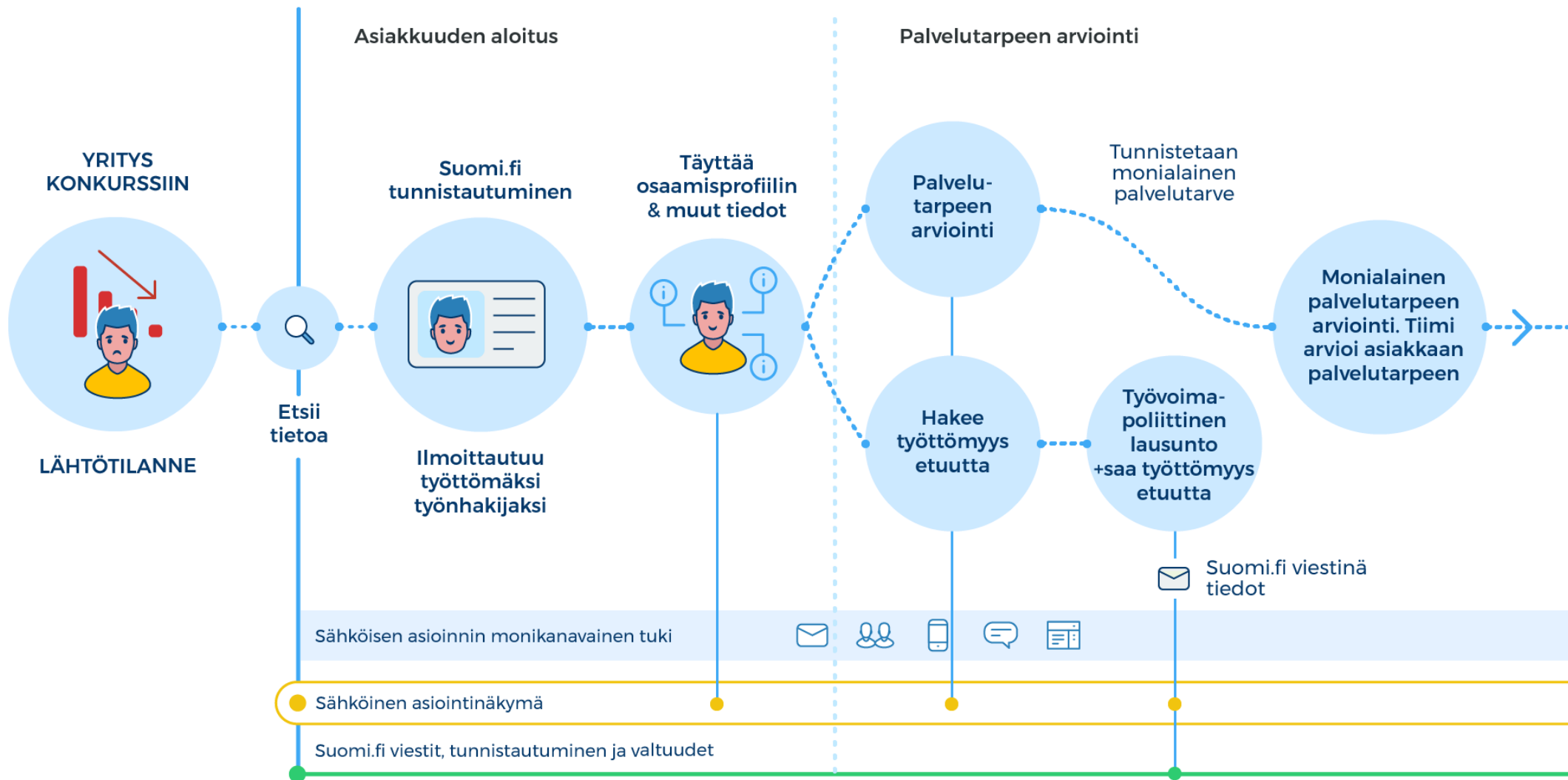
Tavoitetila työttömäksi jäävän yrittäjä-
henkilöasiakkaan, jolla sosiaali- ja terveysongelmia,
asiointimallista

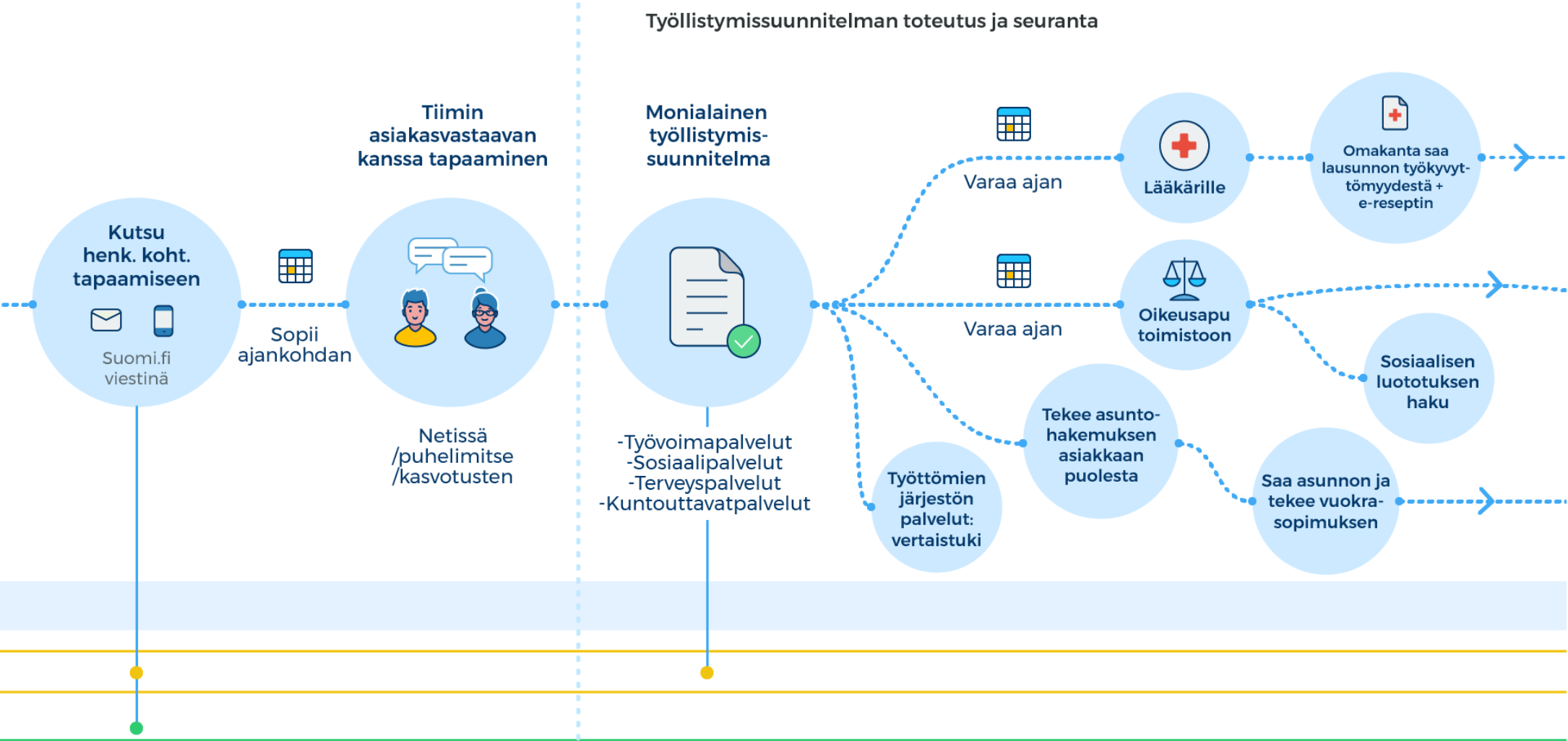
Ehdotus yleisen sähköisen asiointimallin
soveltamiseen

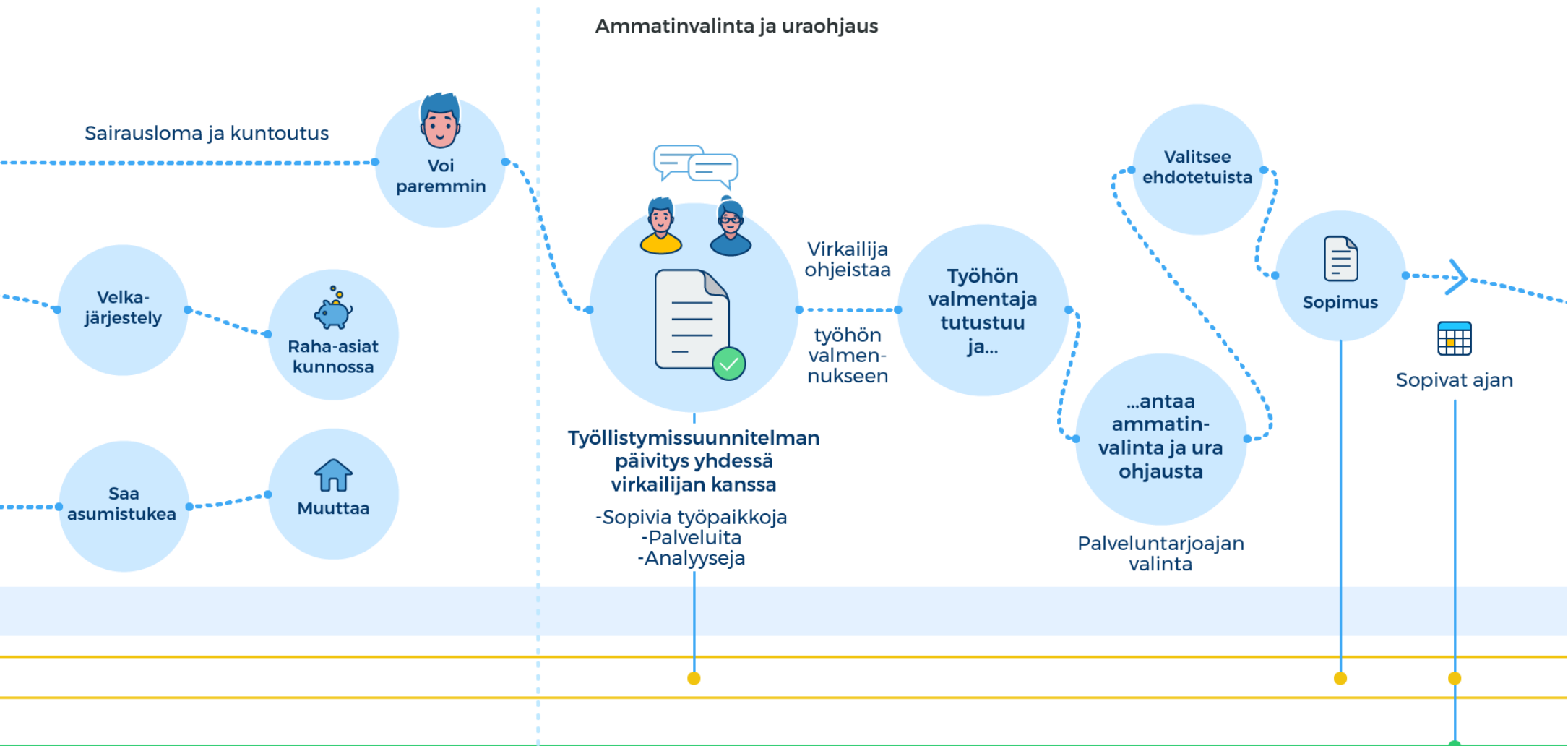
Työttömäksi jäävän yrittäjä-henkilöasiakkaan, jolla sosiaali- ja terveysongelmia, asiointimalli

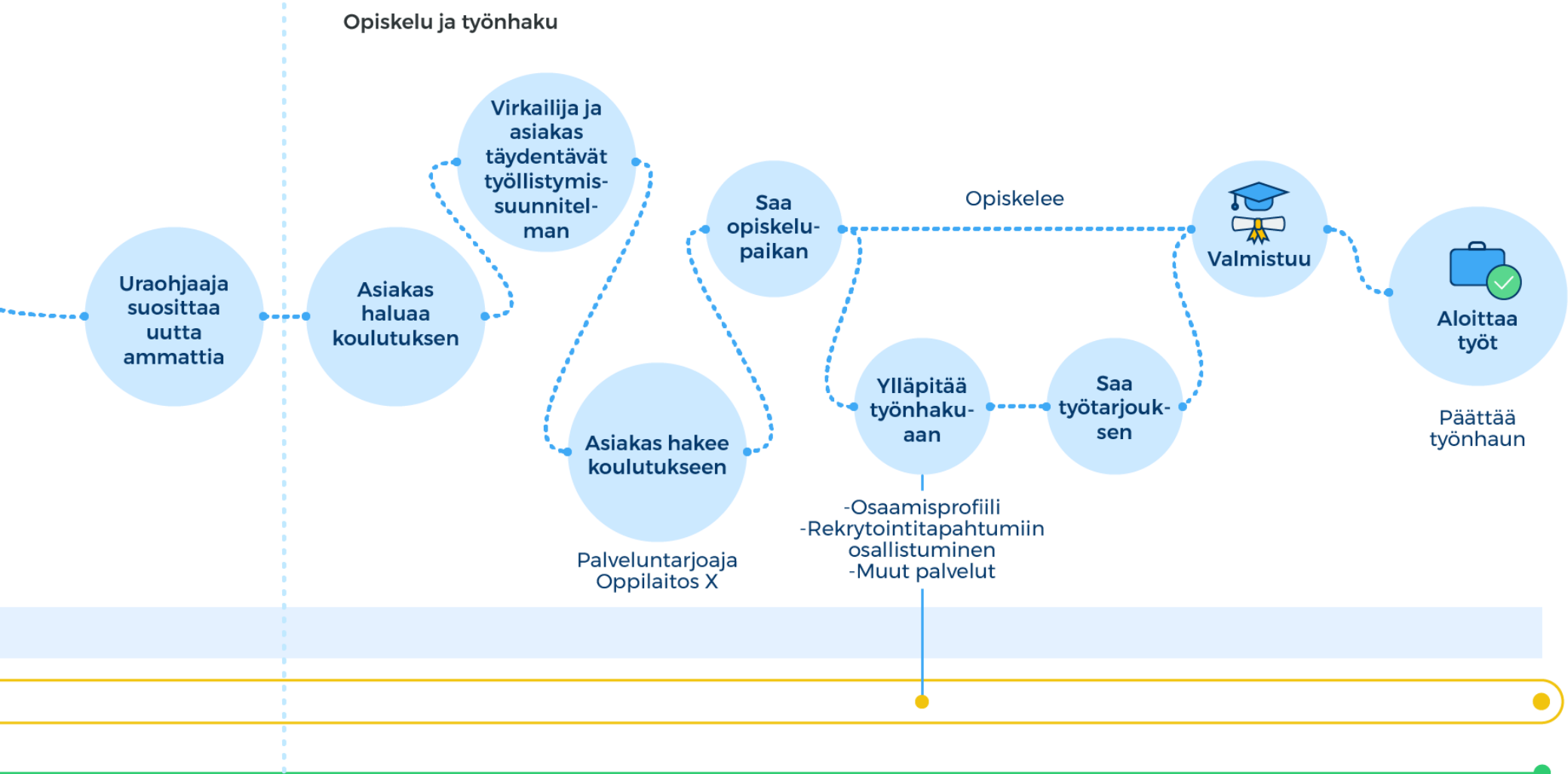
Lähtötilanne:

- 35-vuotiaan "Matin" omistama yritys on mennyt konkurssiin ja yrityksen lainojen vakuutena olleet oma asunto ja auto menetetyiksi.
 - Asiakkaan vaikeaan tilanteeseen liittyy myös masennusta, josta johtuen elämänhallinta on vaikeutunut.
-
- Asiointimallissa kuvataan henkilöasiakkaan yritystoiminnan konkurssista ja työttömäksi joutumisesta seuraavien taloudellisten, terveydellisten ja sosiaalisten ongelmien hoitoa julkisten palveluiden monialaisena palvelukokonaisuutena.
 - Asiakkaan monialainen palvelutarve tunnistetaan helposti asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan avulla.
 - Asiakas saa tarpeisiinsa eri palvelunjärjestäjien palvelut saumattomasti yhdeltä luukulta ja oikea-aikaisesti.
 - Asiakas saa henkilökohtaista ja räätälöityä tukea eri asiointikanavissa, sen mukaan mikä on hänen kykynsä ja mahdollisuutensa käyttää eri kanavia, esimerkiksi asioida sähköisesti.
 - Asiakkaan ongelmien kasaantuminen pystytään estämään aikaisen puuttumisen avulla, ja lopputuloksena on työkykyinen, uuteen ammattiin kouluttautunut nopeasti työllistyvä asiakas.









Tarina 2:

Tavoitetila maaseutuyrittäjäksi valmistuvan opiskelijan, joka haluaa perustaa luomuviljelytilan ja sen yhteyteen kotieläinpihan ja luomuravintolan, asiointimallista

Ehdotus yleisen sähköisen asiointimallin soveltamiseen

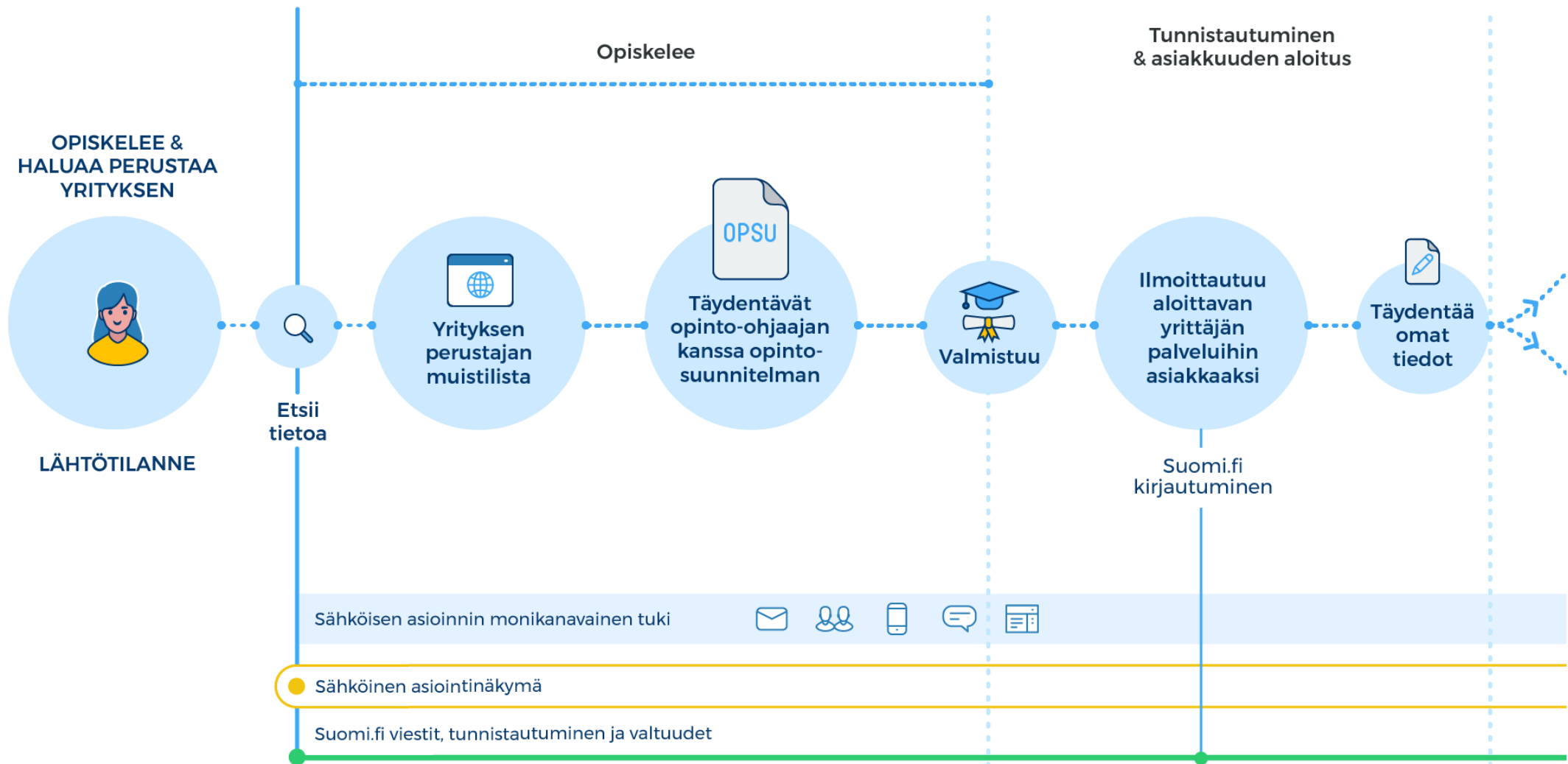
Maaseutuyrittäjäksi valmistuvan opiskelijan, joka haluaa perustaa luomuviljelytilan ja sen yhteyteen kotieläinpihan ja luomuravintolan, asiointimalli

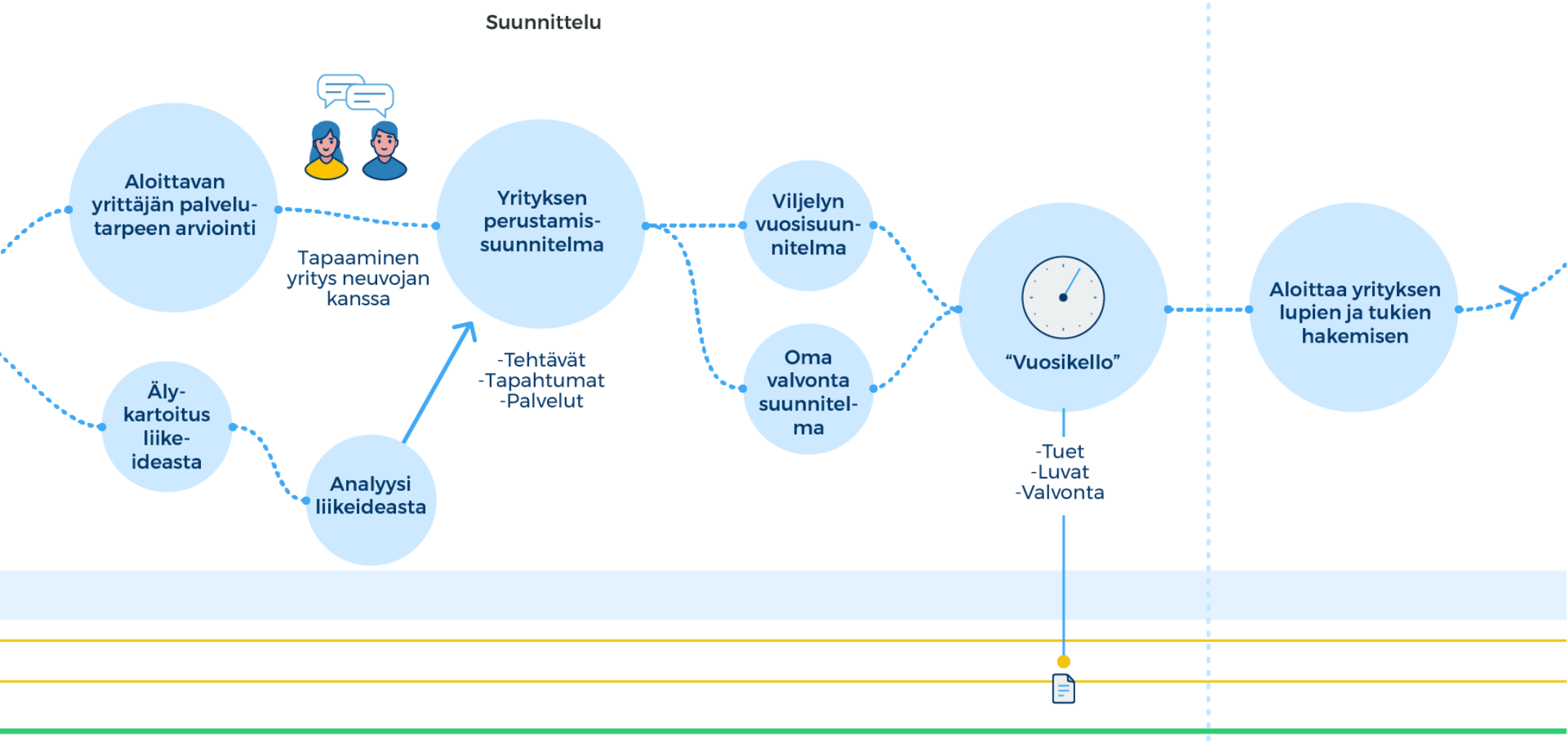
Lähtötilanne: opiskelija haluaa perustaa luomuviljelytilan ja -ravintolan

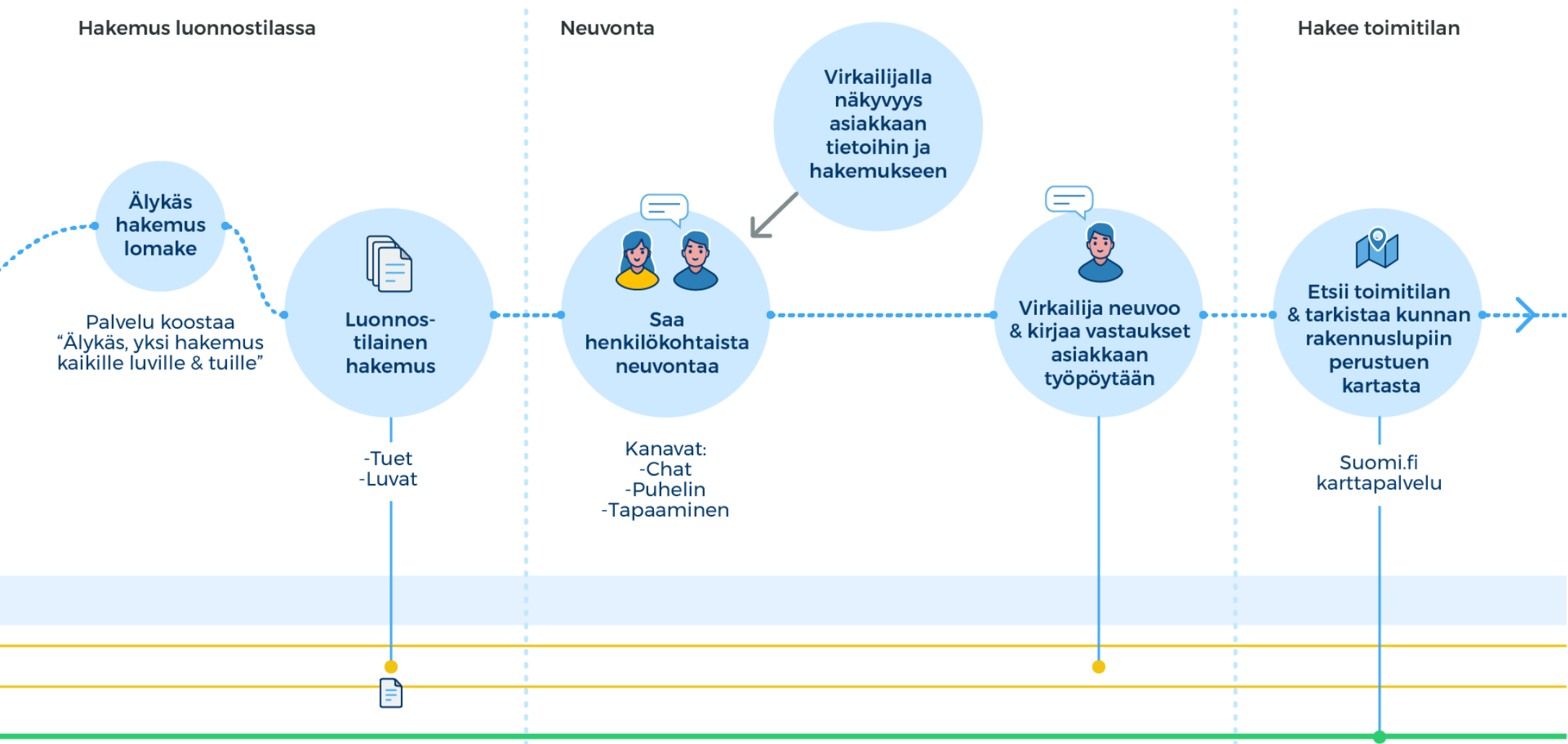
- 26-vuotias asiakas "Liisa" on opintojaan päättämässä oleva maatalousalan opiskelija, joka haluaa perustaa luomuviljelytilan ja luomuravintolan. Hänellä on ennestään ravintola-alan tutkinto.
 - Liisa on löytänyt mielestään toimivan liiketoimintaidean, jossa luomuviljely yhdistyy maatilamyymälään ja tilan yhteydessä asiakkaita palvelevaan luomuravintolaan, jonka vetonaulana lapsiperheille on lisäksi kotieläinpiha vuohineen ja lampaineen.
- Asiointimallissa kuvataan yrityksen suunnitteluun ja perustamiseen, lupien ja tukien hakemiseen sekä valvontaan liittyvien tehtävien hoitaminen keskitetysti, digitaalisen palvelukerroksen kautta.
 - Yrityksen perustamisen kokonaisprosessi ja siihen liittyvä neuvonta, palvelut, luvat, velvoitteet ja tuet ovat asiakkaan nähtävillä ja työstettävissä asiakkaan sähköisessä työtilassa.
 - Yrityksen perustamiseen liittyville luville tarvittava(t) hakemus (/hakemukset) räätälöidään ja esitätetään asiakkaasta saatavien tietojen perusteella.
 - Älykäs palvelu ohjaa asiakasta proaktiivisuuteen hakemusten ja omavalvonnan tehtävissä. Asiakas seuraa omaa tuotantoaan ja palvelu toimittaa valvontaan tarvittavat tositteet ja tiedon ajoissa ja riittävällä tarkkuudella viranomaisille.
 - Lisäksi asiakkaan tukimaksujen tiedot tulevat palveluun sähköisessä muodossa hyödynnettäväksi asiakkaan omaan kirjanpitoon.
 - Tarvittaessa asiakas saa lisätukea asiointiinsa monikanavaisesti ja sähköistä asiointia tukien.
 - Yritystoiminta ja siihen liittyvät haut ja velvoitteet ovat asiakkaalle helposti hahmottuva ja ennakoitava prosessi, joka lisää yrittämisen sujuvuutta ja luottamusta viranomaispalveluihin.

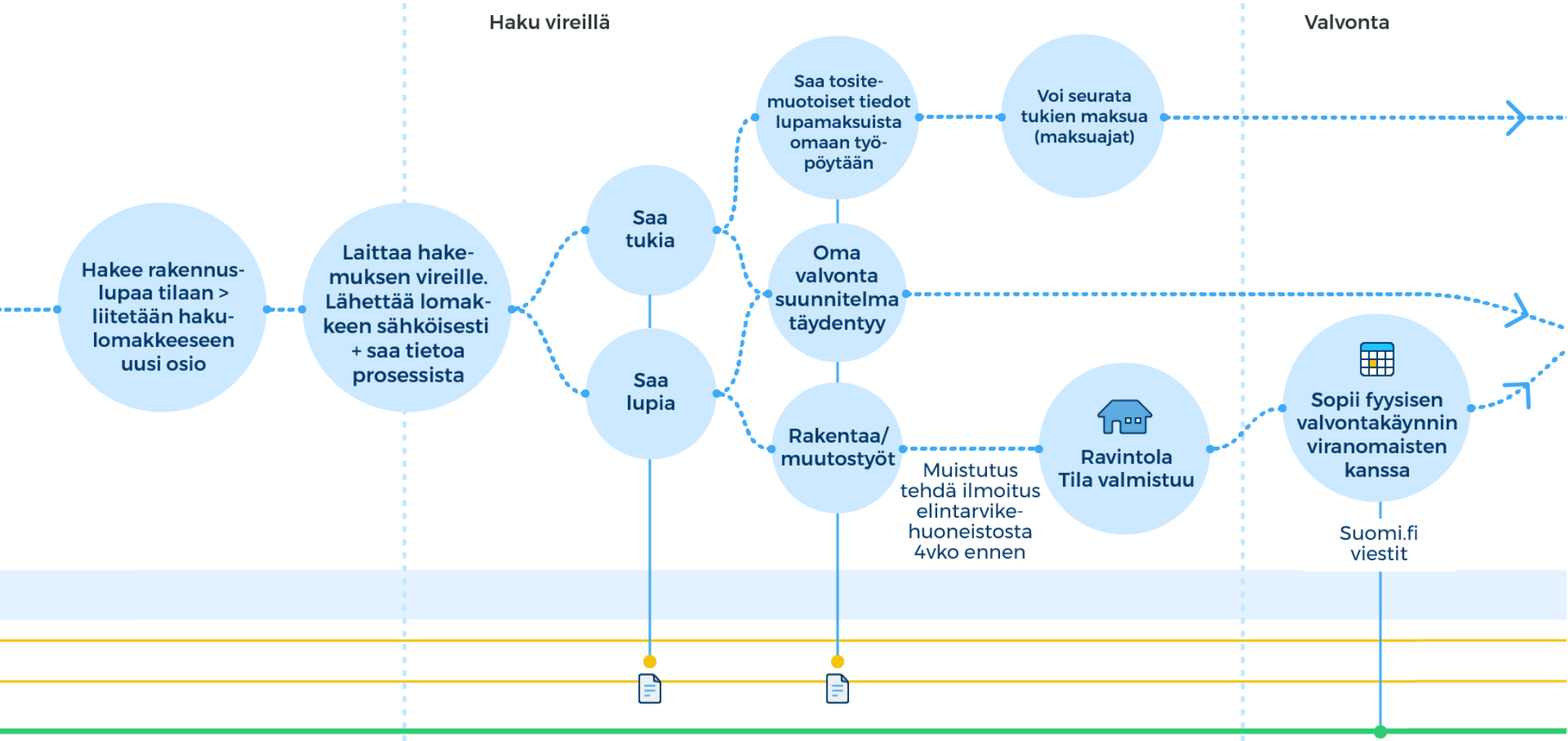
1

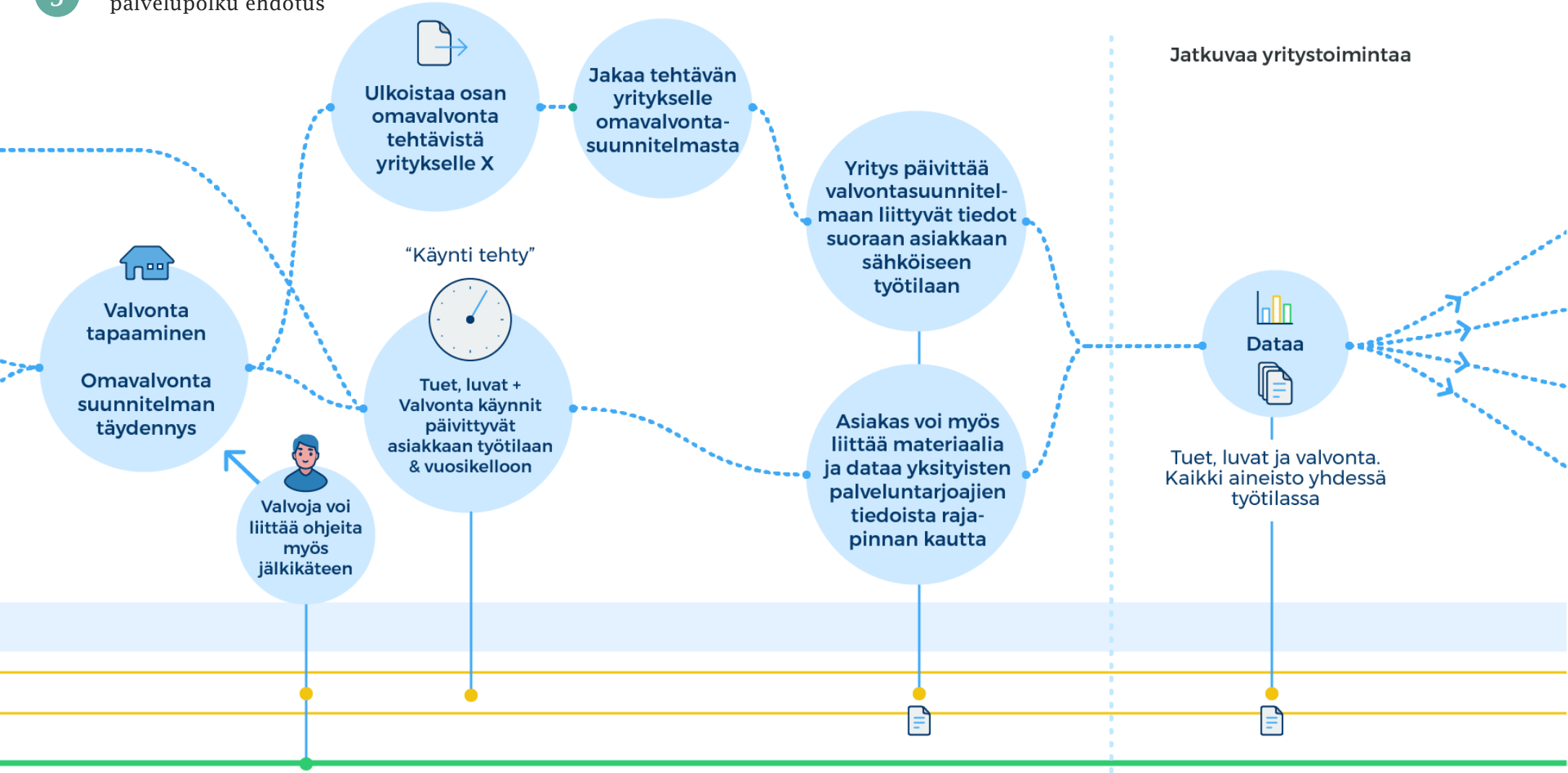
Maaseutuyrittäjäksi valmistuvan opiskelijan, joka haluaa perustaa luomuviljelytilan ja sen yhteyteen kotieläinpihan ja luomuravintolan, palvelupolku ehdotus

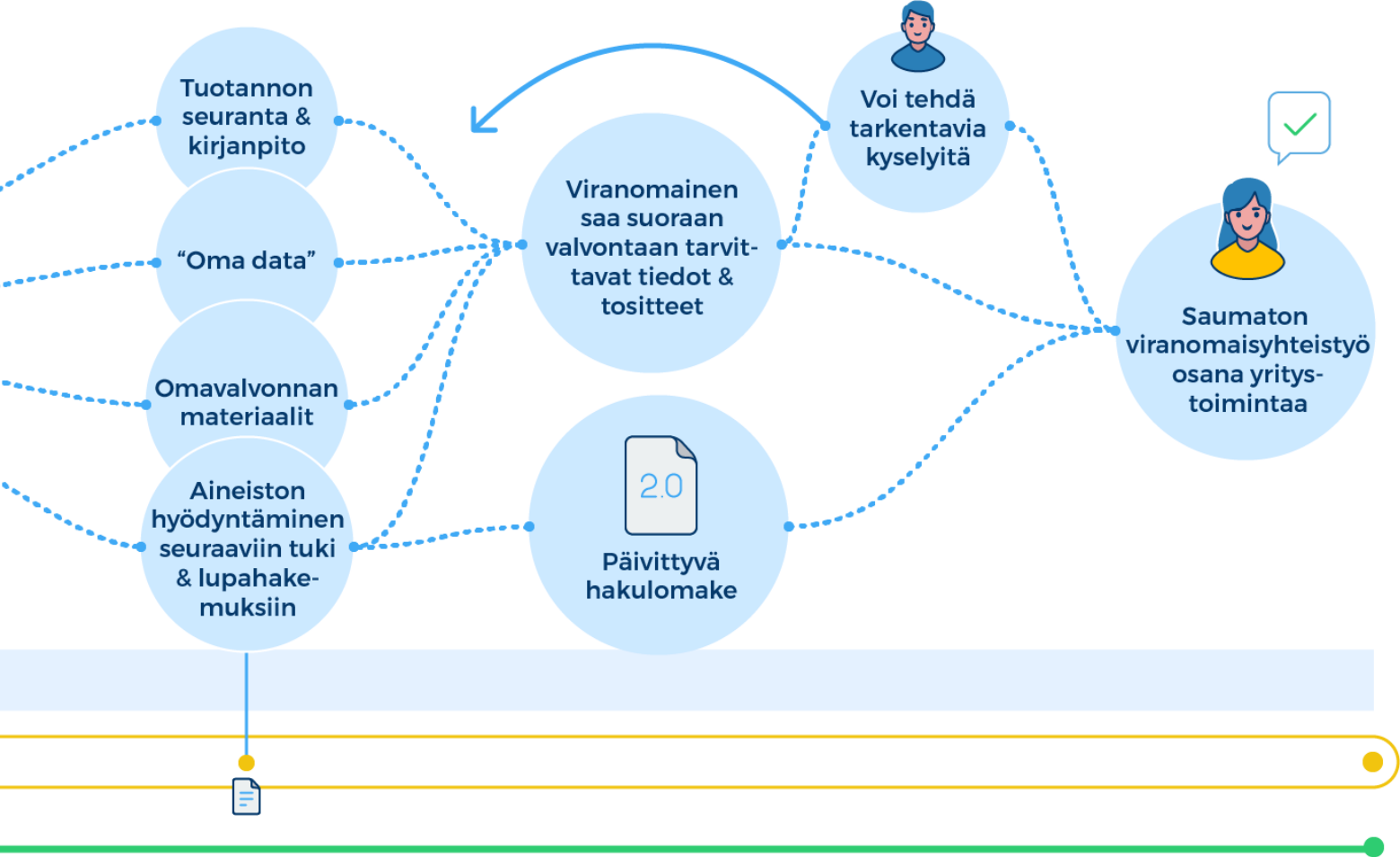












Tarina 3:

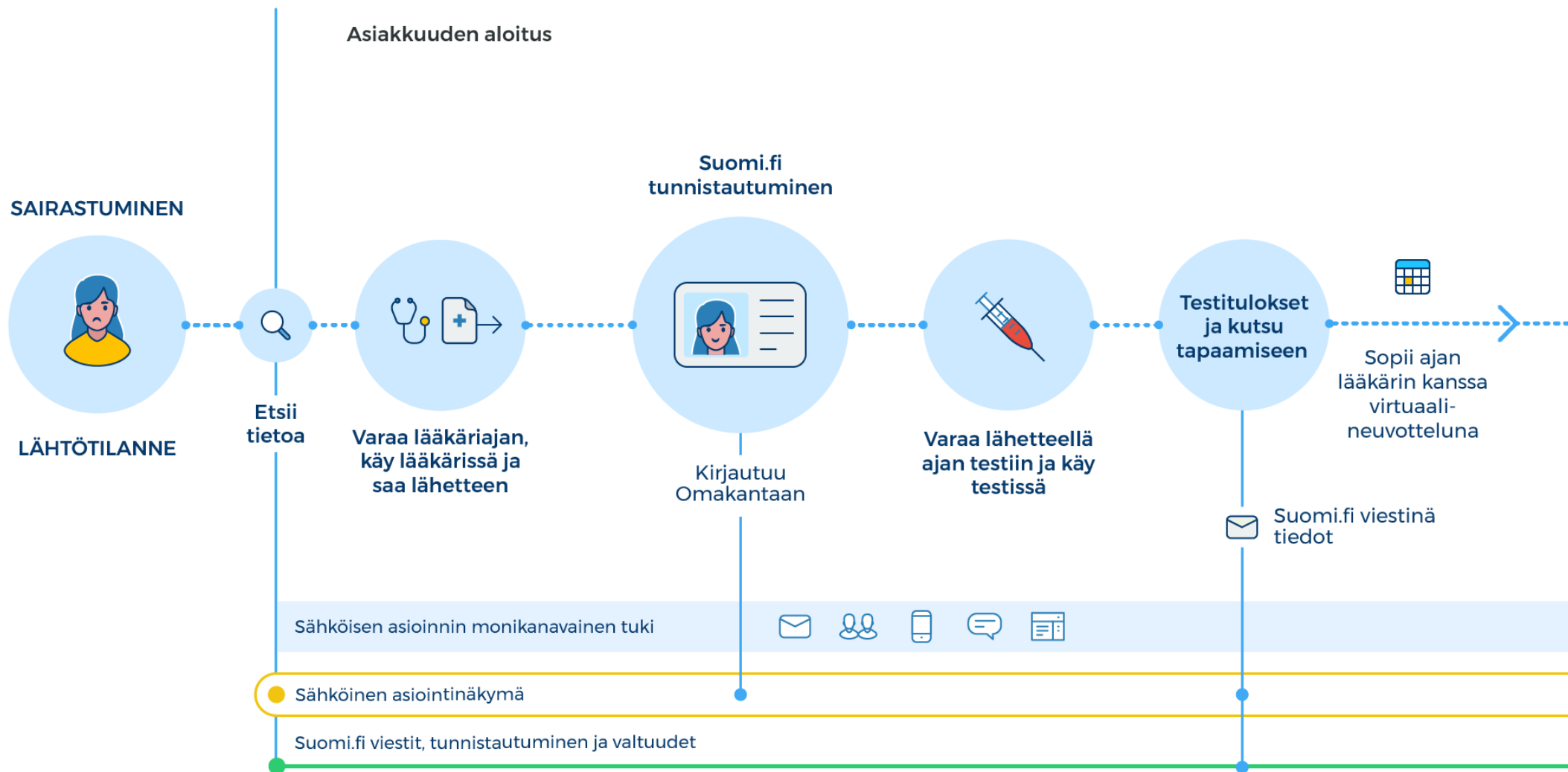
**Tavoitetila sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaan
terveydentilan sähköisen omahoitopolun
asiointimallista**

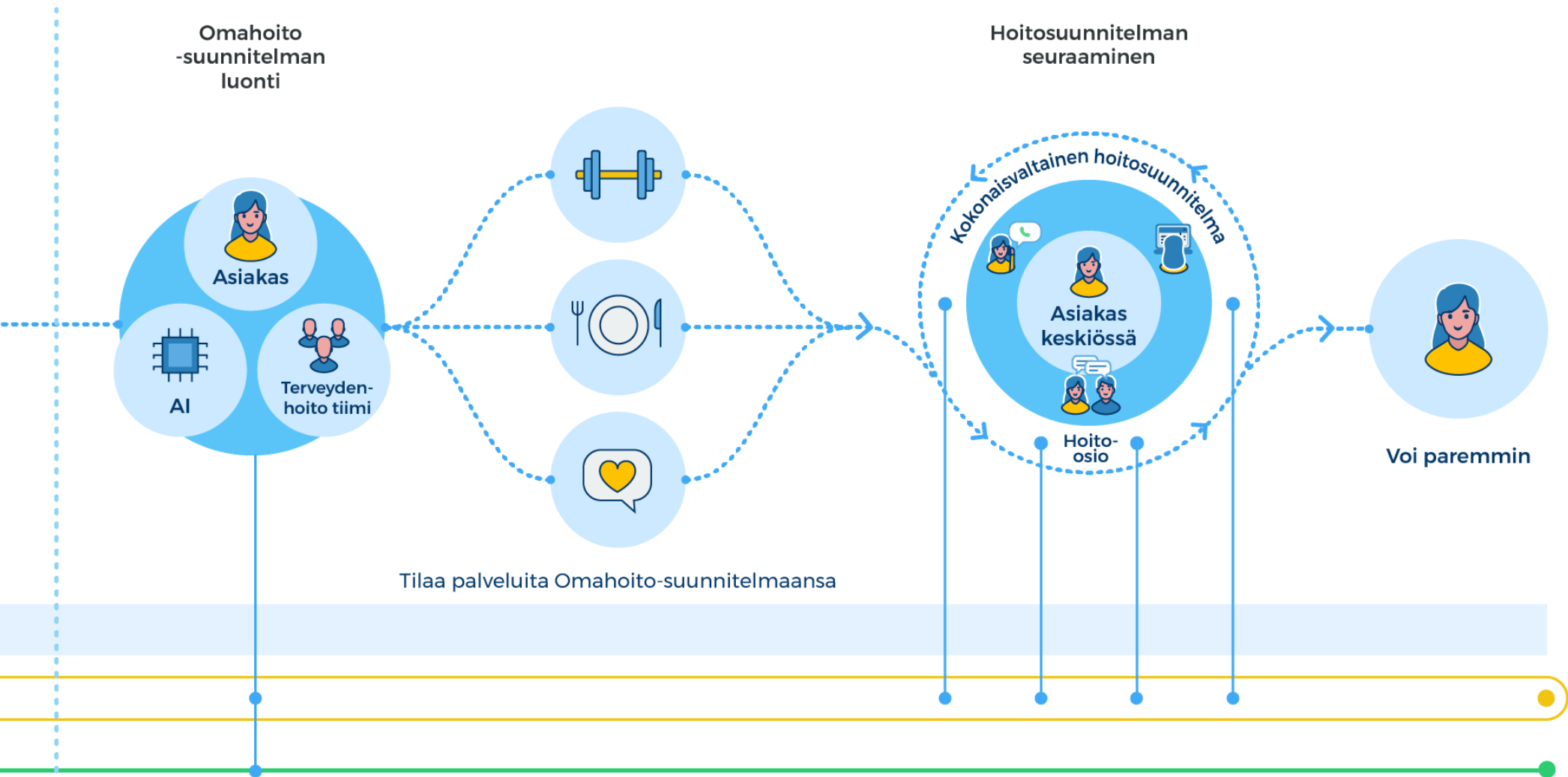
**Ehdotus yleisen sähköisen asiointimallin
soveltamiseen**

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaan terveydentilan sähköisen omahoitopolun asiointimalli

Lähtötilanne: asiakas saa diagnoosin 2-tyypin diabeteksestä

- 57-vuotias ”Sirkka” on juuri muuttanut uuteen kaupunkiin. Hän on tuntenut olonsa hieman huonoksi ja arvelee asian liittyvän kohonneisiin verensokeriarvoihin, vaiva joka hänellä on ollut jo jonkin aikaa.
 - Asiakas on ilmoittautunut yksityisen sote-keskuksen asiakkaaksi. Asiakas varaa lääkärinajan suoraan netissä valitsemaltaan maakunnan hyväksymältä palveluntarjoajalta
- Asiointimallissa kuvataan kansalaisen sairauden diagnosoinnin jälkeen tapahtuvaa terveydenhuollon hoitosuunnitelman luomista yhdessä asiakkaan ja terveydenhuollon asiantuntijoista ja palveluntuottajista (joihin kuuluu myös yksityisiä yrityksiä ja kolmannen sektorin edustajia) muodostuvan monialaisen palvelutiimin kesken.
 - Asiakkaan terveydenhoidon erilaiset palvelutarpeet tunnistetaan helposti asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan avulla.
 - Asiakas osallistetaan oman hoitosuunnitelmansa luomiseen ja samalla hänelle luodaan sähköinen Omahoito-ohjelma verkkoon hoitosuunnitelman tueksi. Hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisista sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista ja niiden toteutumisen seurannasta.
 - Ohjelmaan kuuluu asiakkaan itsenäisesti tehtäviä elämäntapa-muutoksia, mutta se sisältää myös ehdotuksen hoitosuunnitelmaan liittyvistä palveluista, joita asiakas yhdistää Omahoito-ohjelmaan. Osa palveluista on vapaasti kaikkien kansalaisten käytössä, mutta osa palveluista avataan terveydenhuollon toimesta nimenomaan kyseisen asiakkaan hoitotarpeen ja hänelle luodun hoitosuunnitelman tueksi. Osa palveluista on täysin verkossa toteutettavia valmennus- ja terapiaohjelmia, osa taas kytkeytyy tiiviisti terveydenhuollon organisaatiossa annettavaan hoitoon.
 - Asiakas näkee oman hoitosuunnitelmansa sähköisen asiointipalvelun työpöydällään, ja pystyy hahmottamaan suunnitelman kokonaisprosessina määraaikoineen, tavoitteineen ja niihin liittyvine vaiheineen.





Tietoa projektista ja lähdeaineisto

Asiakaslähtöinen julkisten palveluiden tavoitetilä
2018

Projektin taustaa ja tarkoitus

Asiakaslähtöinen julkisten palveluiden tavoitetilä
2018

Julkisten palvelujen tavoitetila-projekti

- **Projekti on osa Iskukykyiset palvelut-ohjelmaa (IPA)**
 - IPA on ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteinen kehittämisohjelma, joka on suunniteltu yhdessä ohjaavien tahojen kanssa
 - Tavoitteena digitalisoidut ja asiakaslähtöiset palvelut
 - On osa alueellisten palveluiden, valtion lupa- ja valvontapalveluiden sekä liikenteen palveluiden kehittämistä.
 - Projektitoimistossa hankepäälliköt, ohjelma-päällikkö, talouden ja viestinnän asiantuntemusta
 - Ohjelma on jatkumoa Iskukykyinen ELY 2013 – 2015, Iskukykyinen ELY2 (IE2) ja Iskukykyiset Palvelut 2017 – ohjelmille.

Julkisten palvelujen tavoitetila-projekti



- Projektissa on mallinnettu julkisten palveluiden sähköinen asiointimallia **asiakkaan** näkökulmasta
- On tärkeää huolehtia siitä, että tulevaisuuden asiakaslähtöiset palvelut tukeutuvat yhteisiin palveluihin ja ekosysteemeihin
- Tavoitetila on yhteensopiva kansallisen maakuntien viitearkkitehtuurin kanssa ja hyödyntää jo eri organisaatioissa tehtyä suunnittelu- ja palvelumuotoilutyötä kattavasti
- Tavoitetilan toteuttamiseksi on tehty laaja-alaista yhteistyötä: VM, VRK, VK, TEM, YM, MMM, Aluehallintovirastot, LUOVA-valmistelu, maakuntavalmistelu, TE-toimistot, ELY-keskukset, Liikennevirasto, Evira, Mavi, Vero, KEHA-keskus...

Projektiryhmä

Projektipäällikkönä Sanna Kolomainen (Lapin ELY-keskus)

- **Janne Pajusalo ja Terhi Tuokkola, VRK**
- **Janne Pulkkinen ja Sirpa Fourastié, VK**
- **Vesa Lipponen, VM**
- **Heikki Heikkilä, KEHA-keskus**
- **Pekka Häkkinen, Päivi Blinnikka ja Sanna Kolomainen, IPA-ohjelma**
- **Minna-Maija Väänänen, EVIRA**
- **Seija Turhanen, TE-palvelut**
- **Mikko Rantahalme ja Kirsti Ukkonen, KEHA-keskus**
- **Irma Valtonen, TE-asiakaspalvelukeskus**
- **Ari Nygren, ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus**
- **Merja Ikäheimonen ja Jukka Mielonen, Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelut**
- **Outi Kotala ja Risto Kurki, Gofore; visualisointi Markus Turppa, Gofore**

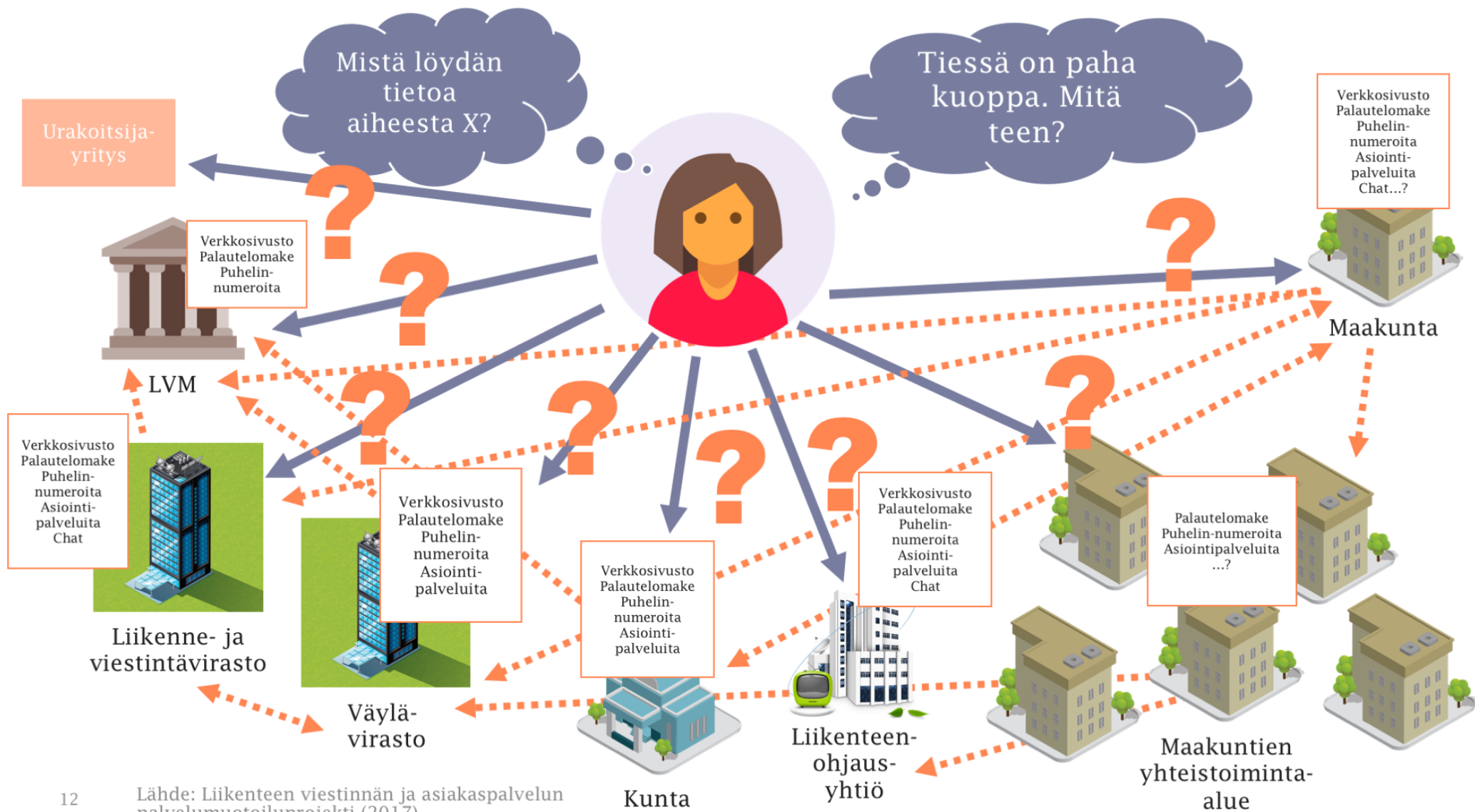
Tavoitteena asiakaslähtöisyys julkisissa palveluissa

- **Tavoitteena**

- Asiakkaalle arvoa tuottava palvelu
- Yhtenäinen ja sujuva asiointikokemus (ns. “yhden luukun periaate”)
- Elämäntapahtuma-pohjainen (ei järjestelmäpohjainen) palvelupolku kansalaiselle ja liiketoimintatapahtuma - pohjainen palvelu yrityksille
- Kansalaisista ja organisaatioista kerättävän digitaalisen tiedon parempi hyödyntäminen palveluiden tarjoamisessa eri toimijoiden kesken
- Turvallinen ja asiakkaalle läpinäkyvä palvelukokonaisuus
- Monikanavaisuus ja saavutettavuus: palvelukokemuksen yhtenäisyys myös ei-digitaalisia kanavia käyttäen tai erilaisin saavutettavuushaastein

- **Haasteina**

- Monen toimijan ekosysteemit (julkinen, yksityinen, kolmas sektori)
- Monta erillistä yksittäistä palvelua ja palvelualustaa -> monta luukkuja, rikkonainen palvelukokemus?
- Palvelukokonaisuuksien hallinta haastavaa palveluiden tuottajille ja ostajille
- Asiakastiedon hyödyntäminen kokonais kuvan muodostamiseen ei tarpeeksi tehokasta?



Näkökulman muutos

Organisaatio- ja
palvelulähtöisyydestä



Asiakas- ja
tilannelähtöisyyteen!

-> Asiakkaan ei tarvitse olla
tietoinen
palveluntarpeeseensa
liittyvistä hallinnollisista tai
palveluntuotannollisista
rajoista!

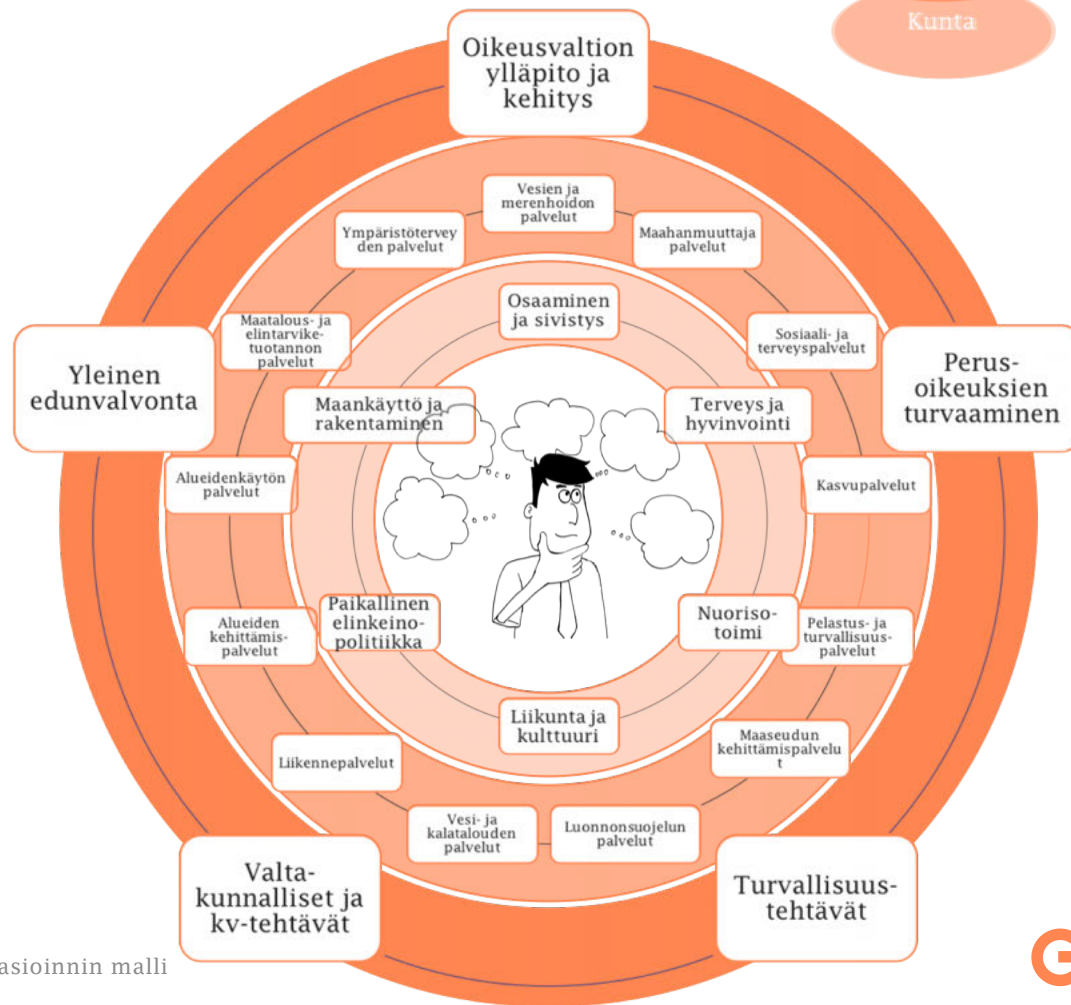
Asiakkaan palvelukokemus kaiken keskellä

Valtio

Maakunta

Kunta

- Asiakas käyttää todennäköisesti useita julkisen sektorin tarjoamia palveluita omassa elämäntapahtumassaan tai tilanteessaan
- Asiakkaan tarve tai tavoite ei usein tunnista palveluiden tai organisaatioiden rajoja. Elämä ja yrittäminen ovat kokonaisvaltaista toimintaa
- **Miten hyvin yksittäiset palvelut ymmärtävät asiakkaan tilanteen kokonaisuutena?**
- **Täytyykö asiakkaan tietää palveluiden rakenteista vai tietäisivätkö palvelut asiakkaan tarpeista?**



Lähdeaineistot ja suunnittelussa käytetyt referenssit

Asiakaslähtöinen julkisten palveluiden tavoitetila
2018

Hyödynnettyjä palvelumuotoiluja

- Kasvupalvelujen palvelumuotoilu, loppuraportit 2017 ja 2018
- Kotoutuminen –palvelumuotoilu, loppuraportti 2016 ja palvelumallit
- Liikenteen viestinnän ja asiakaspalvelun kokonaiskonsepti ja ratkaisukonsepti 2017
- Luomuvalvonta –palvelumuotoilu, nykytilaskenaariot, palvelumalli ja loppuraportti 2016
- Luonnonsuojelu –palvelumuotoilu, palvelumalli ja loppuraportti 2016
- Maatalous- ja elintarviketuotannon palvelut palvelumuotoilu loppuraportti 2017
- Tienpidon ja liikenteen asiointipalvelut palvelumallit, palvelupolut ja palvelumuotoilun loppuraportti 2016
- Vesien- ja merenhoito palvelumuotoilu, loppuraportti 2016
- Ympäristönsuojelu –palvelumuotoilu, loppuraportti 2016
- Maakuntien viitearkkitehti
- Maakunnallinen palveluohjausmalli: luonnoksia palvelupoluiksi. Laajempi palveluohjaus-työryhmän esitys 12. 4. 2018

Muita lähdemateriaaleja

- **ATOMI hankkeen esittelymateriaali ja AVlen asiakaskokemustiedon hallintamalli**
- **Asiakkaan palvelupolku Etelä-Savossa esityskalvo**
- **Työ- ja elinkeinoministeriö: Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen uudistus – 3. vaiheen valmistelu, loppuraportti 2016**
- **Maakuntaprototyypin interaktiivinen versio**
- **Valtiovarainministeriö: YTI-hankkeen väliraportti 4/2018**
- **Valtiovarainministeriö: Suomidigi hanke. Ihmiskeskeinen ja ennakointikykyinen yhteiskunta. Julkishallinnon digitalisoinnin periaatteet.**
- **Finlex: Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014)**
- **Valtioneuvoston kanslia: MyData muutosvoimana: Julkishallinnon henkilötiedon ihmiskeskeisen hyödyntämisen mallit ja vaikutukset. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 61/2017.**
- **Virtuaalisairaala 2.0 -kehittämishanke, Terveyskylän Omapolku-palvelukanavan esittely ja digihoitopolut**

Muu tiedonkeruu

- **Projektissa tehtiin toimintaympäristön ja kehityshankkeiden kontekstin kartoitus kevästä syksyyn 2018, johon sisältyi asiantuntijahaastatteluja ja tapaamisia eri julkishallinnon asiantuntijoiden ja viranomaisten edustajien kanssa**
- **Tapaamisia ja haastatteluja tehtiin mm. seuraavien tahojen kanssa:**
 - Valtiovarainministeriö (useita haastatteluja, teemat: maakuntien viitearkkihtetuuri, AUTA-hanke ja digituki, YTI, yhteinen tiedonhallinta)
 - Väestörekisterikeskus (useita haastatteluja, teemat: Maakuntien yhteiset verkkosisällöt, suomi.fi jatkokehitys ja tunnistautuminen)
 - Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut (LUOVA-valmistelu, ATOMI)
 - Työ- ja elinkeinoministeriö (useita haastatteluja, teemat: Luvat ja valvonta kärkihanke, Sote-uudistus ja kanta palveluiden kehittäminen)
 - KEHA-keskus: ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (teemat: TE-palvelut ja TE-digihanke/Työmarkkinatori)
 - Liikennevirasto (Liikenneviraston digitalisaatiohanke)
 - Ympäristöministeriö (Asiakaspalvelukeskukset)
 - Etelä-Savon ELY-keskus (Asiakkaan palvelupolut maakunnassa)
 - ESSOTE (maakuntien palveluohjaus, Sote-uudistus)
 - Evira (Yrityksen luvat ja valvonta)
 - SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry (kolmannen sektorin palvelut asiakkaille maakunnissa)

Muu tiedonkeruu

- **Asiointimallin ehdotusta ja luonnosversioita on esitelty sidosryhmille kommentointia ja palautteen antoa varten 16. 10. järjestetyssä online-seminaarissa sekä projektin Yammer työtilassa 16. 10. – 15. 11. 2018**
- **Kommentteja on pyydetty myös sähköpostitse ja järjestämällä kommentointipalavereita eri tahojen kanssa**
- **Asiointimallin rakentamisessa on lisäksi hyödynnetty lukuisia muita lähdemateriaaleja joita tähän ei ole erikseen listattu**
- **Lisäksi on käyty keskusteluja esimerkiksi TE-digi -hankkeen, suomi.fi-hankkeen, maakuntien viitearkkitehtuuri-suunnitteluprojektin sekä Kasvupalveluiden palvelumuotoilu-projektin palvelumuotoilijoiden ja suunnittelusta vastaavien henkilöiden kanssa.**



Kiitos!



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
Närings-, trafik- och miljöcentralen
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

GOFORE