

EMPAATTINEN HALLINTO?

Asiakkaat muuttavat
työtämme

Nina Nissilä, digijohtaja / D9-digitiimi Valtiokonttori

✉ nina.nissila@valtiokonttori.fi

🐦 @NinaNissila

13.12.2017

DIGIPERIAATTEET



Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti



Poistamme turhan asioinnin



Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita



Tuotamme asiakkaalle nopeasti hyötyä



Palvelemme myös häiriötilanteissa



Pyydämme uutta tietoa vain kerran



Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita



Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille

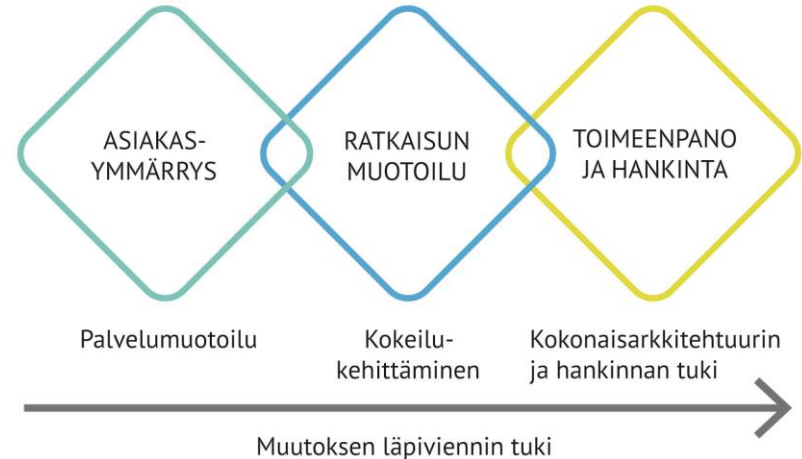


Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

D9 TUKEE HALLINNON DIGILOIKKAAJIA

- Hallinnon palvelujen asiakaskokemuksen parantaminen sekä prosessien ja toimintatapojen sujuvoittaminen mm.
 - Strateginen muotoiluyhteistyö ja johdon tuki (strategiat ja konseptit)
 - Asiakasymmärryksen kasvattaminen (mm. kartoitukset ja kyselyt)
 - Design sprintit, jamit yms. muotoilutyötavat
 - Teknologia- ja arkkitehtuurituki
- Yhteistyötä mm. seuraavien hallinnonalojen kanssa (virastot ja/tai ministeriöt): OKM, PLM, SM, STM, TEM, VM ja VNK

Ymmärryksestä palvelukokemukseksi





Asiakaskeskeisyys alkaa juurisyyn ymmärtämisellä

DIGITALISAATION TUKI



Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

RATKAISUN MUOTOILU, ESIMERKKINÄ DESIGN SPRINT



Maanantai

YMMÄRRYS

- Yhteinen ymmärrys haasteesta ja tavoitteesta
- Kirkastetaan ongelma
- Luodaan kartta tunnistetuista haasteista
- Tiedonjako
- Sovitaan tavoitteet

Tiistai

IDEOINTI

- Olemassa olevien ideoiden ja ratkaisujen kartoitus ja demoilu (=benchmarkkaus)
- Ratkaisun/ ratkaisujen jatkojalostus esitettyjen ideoiden pohjalta

Keskiviikko

KARSINTA

- Testattavan ratkaisun kuvaus ja vaiheistus
- Edellisenä päivänä luotujen ideoiden validointi
- Karsinta sovitulla fasilitointimetodilla
- Päätös ratkaisu(i)sta
- Prototyypin, konseptin tai ehdotuksen luomisen vaiheistus ("storyboard")

Torstai

TOTEUTUS

- Sovitaan konseptin tms. toteutustapa ja valitaan välineet
- Toteutetaan testattavissa oleva tapa esittää valittu ratkaisu tai ratkaisut

Perjantai

TESTAUS

- Ratkaisun testaus
- Asiakas- tai kohderyhmähaastattelut, koekäytöt tai vastaavat
- Palautteen yhteenvedo ja iterointi
- Tulosten analysointi ja raportointi
- Suunnitelma seuraavista askelista
- Prosessin päättäminen ja opit talteen

KEHITYS
DIGITALISAATION TUKI



www >> d9.valtiokonttori.fi

| Email >> d9@valtiokonttori.fi



>> [@D9Suomi](https://www.instagram.com/D9Suomi)