

## Tarve luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut yli siilojen ja samalla luoda asiakaslähtöisen kehittämisen malli koko Ruokavirastolle.

*"Kuinka voisimme luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut luomuviljelijöiden tarpeisiin yli siilojen ja luoda samalla asiakaskeskeisen kehittämisen mallia koko Ruokaviraston tasolle."*

### Kuvaus haasteesta

Tavoitteena on luoda yhteneväinen sähköinen palvelu, joka tehostaa sekä Ruokaviraston asiakkaiden asiointia että viranomaisten ja Ruokaviraston eri yksiköiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua.

Asiantuntijatuen myötä toivotaan varmistettavan Ruokaviraston kehittäillä olevan design system- ja palvelumuotoilumallin oikea suunta.

Ruokavirastolla on laaja asiakaskunta ja tietojärjestelmät palvelevat asiakasryhmien lisäksi useita viranomaisia mm. ELY-keskukset, Tulli, kunnat, Valvira, valtuutetut tarkastajat.

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut kaikille tarpeisiin yli "siilojen" (Elintarvike, maaseutu, labra) ja samalla luoda asiakaslähtöisen kehittämisen malli koko Ruokavirastolle. Tavoitteena parantaa ruokaturvallisuutta sähköisen asioinnin kehittämisen myötä. Yhtenäistetään kieltä sekä asiakkaiden että sidosryhmien kanssa.

Asiantuntijatuella tarvitsevat tukea menetelmien käyttöön. Asiantuntijatuella tarvitaan kirkastamaan kuva asiakkaiden (elinkeinonharjoittajat, viljelijät) tarpeista ja odotuksista, miten asiakkaat liikkuvat läpi palveluiden, ja miten palvelujen elementit toimivat. Asiantuntijatuen avulla asiakkaat ja sidosryhmät otetaan mukaan kehittämiseen.

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Sähköisen asioinnin puute vaikeuttaa ja haastaa viljelijän (maatalousyrittäjä) työtä. Digitalisoinnin myötä hallinnollinen taakka vähenee.
2. Sähköisen asioinnin myötä (paperisten) lomakkeiden pyörittäminen vähenee ja jää aikaa hoitaa oman substanssinsa työtä (lakisääteisiä velvotteita).
3. Luodaan organisaation yhteinen tapa kehittää jatkossa asiakaslähtöisiä palveluita.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

Tuoteomistajat & tietoarkkitehdit, Ruokavirasto  
Asiantuntijat, Ruokavirasto, ELY-keskus, KEHA-keskus  
Asiakkuustiimi, Ruokavirasto  
Luomuviljelijät

- Marjut Suursoho, Ruokavirasto
- Hanna Kortemaa, Ruokavirasto
- Sani Sampolahti, Ruokavirasto
- Taneli Tuomola, Ruokavirasto
- Taina Peltola, Ruokavirasto

*Olemme valmiit panostamaan haasteeseen, jotta saamme tuesta täyden hyödyn. Hakemukselle on vahva johdon tuki ja tarvittaessa priorisoidaan resursseja.*

### Valintakriteerien täyttyminen

#### Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:

- ✓ Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- ✓ Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- ✓ Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- ✓ Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

#### Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:

- ✓ Kehittämishaaste on kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- ✓ Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- ✓ Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- ✓ Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- ✓ Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

**DVV 27.9.2021**

**DVV/5325/2021**

**Luottamuksellinen, tarkentuu**