



Sujuvaa asiointia pellon laidalta

Marja Pulkkinen
Marjut Suursoho

TOS
2023



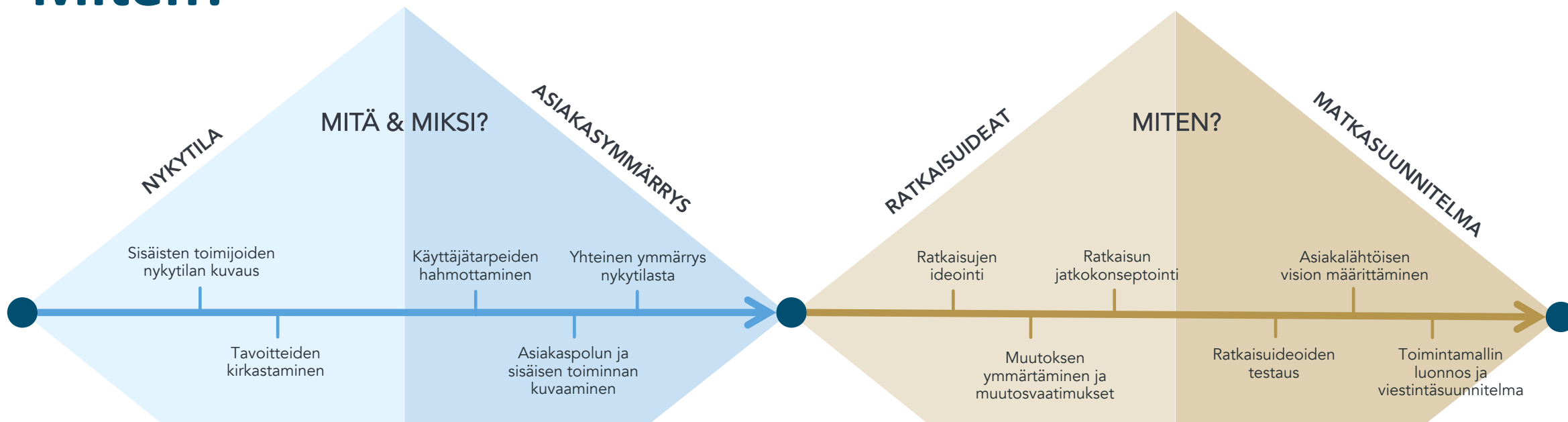
”

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

Projektin haaste



Miten?



Suuntasprintti

- Kick off -työpaja: Projektin yhteiset tavoitteet, periaatteet, käsitteet, viestinnän tavoitteet
- Taustamateriaalien läpikäynti: analyysit
- Eri toimijoiden nykytilanteen kartoitus

Ymmärryssprintti

- Luomuviljelijöiden haastattelut
- Luomupäiville osallistuminen, tilaretket
- Ymmärrystyöpaja
- Viestinnän tarpeiden tunnistaminen ja strateginen suunnittelu
- Yhteinen ymmärrys nykytilasta

Ratkaisusprintti

- Ratkaisutyöpajat:
 - Ratkaisujen ideointi- ja konseptointityöpaja yhdessä viljelijöiden kanssa
 - Ratkaisujen jatkokehittäminen ja testaus eri sidosryhmillä
- Muutoksen ymmärtäminen ja muutosvaatimukset
- Viestintäsuunnitelman jatkotyöstö

Matkasuunnitelma

Tuotokset:

- Asiakalähtöinen visio
- Toimintamallin luonnos
- Viestinnän suunnitelma



Monialainen tiimi

- Ruokavirasto
 - Marjut Suursoho, Ruokaviraston koordinaattori ja viestintä, kasvintuotannon kehittäminen
 - Marja Pulkkinen, alkutuotannon luomuvalvonta
 - Laura Blomqvist ja Sani Sampolahti, rehuvalvonta
 - Taina Peltola, luomuvalvonnan järjestelmäkehitys
 - Janne Vainionpää, maaseutulinjan järjestelmäkehitys
 - Taneli Tuomola, digi ja asiakaskeskeinen kehittäminen
- ELY-keskukset
 - Virpi Aspelin-Nieminen, Uudenmaan ELY-keskus
 - Tuomo Saarinen, Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus
 - Johanna Honkanen, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus
- DVVn asiantuntijatuki
 - Maiju Vuolle ja Linda Macken, palvelumuotoilu
 - Petri Risto ja Terhi Korhonen





Projektin tulokset

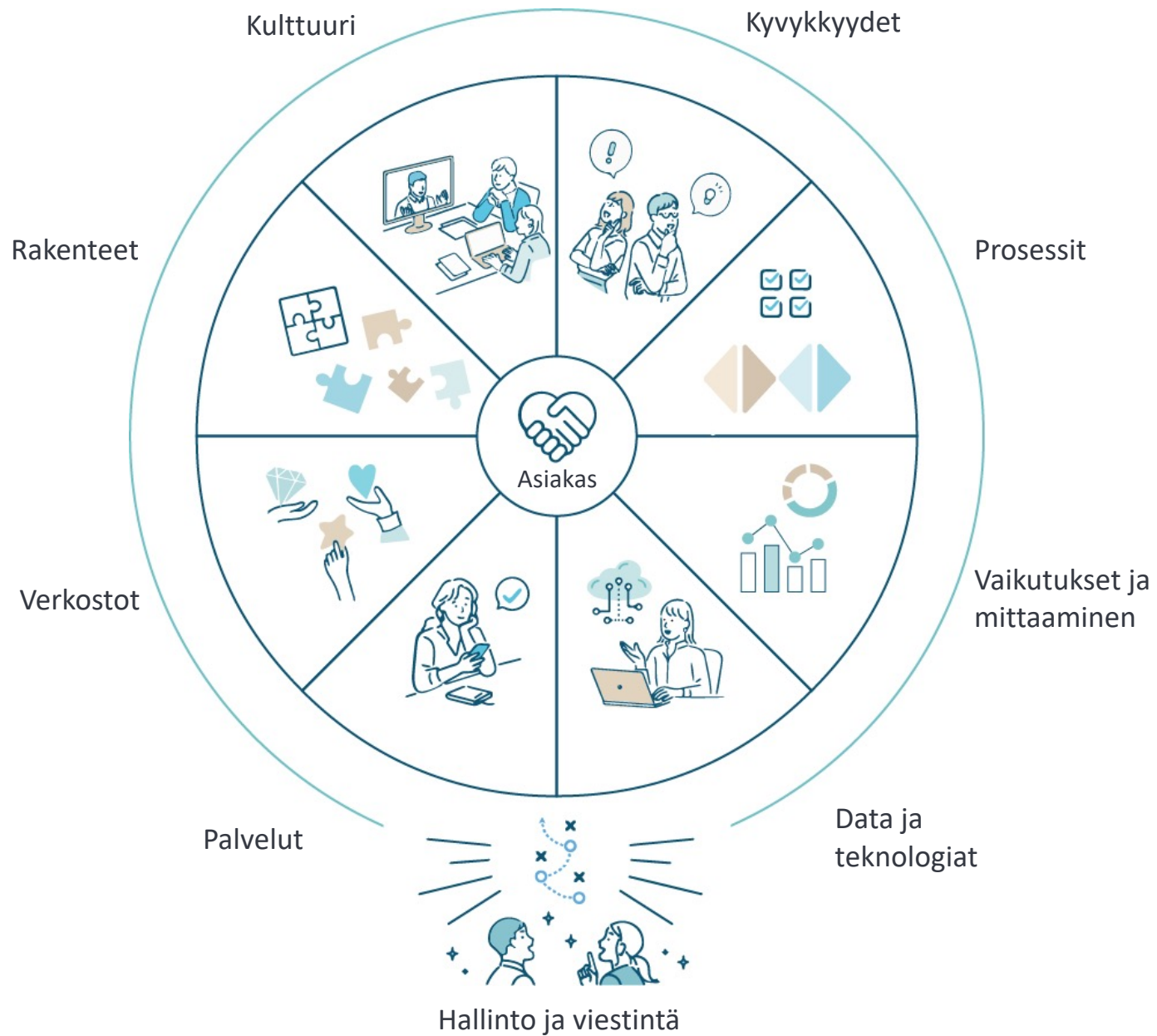
- **Jaettu ymmärrys nykytilasta**
Nykytilan kuvaus luomurehuviljelijän palvelupolusta sekä sisäisten toimijoiden tehtävistä palvelupolun eri vaiheissa - keskittyminen 'luomuviljelijän vuoteen'.
- **Tavoitetilan kehittäminen yhdessä**
Luomurehuviljelijän sähköisen asioinnin asiakaslähtöisen vision hahmottaminen yhdessä eri toimijoiden kanssa.
- **Toimintamallin muuttamisen ensimmäiset askeleet**
Ruokaviraston asiakaslähtöisen kehittämisen tavoitetilan kuvaus: tietoisuus, innostus ja oivallus toiminnan muutoksesta kaikille toimijoille.





Tukee vastuullista toimintaa, takaa turvallisuuden ja jäljitettävyyden







RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

Mitä tämän jälkeen?



Tulokset toimivat pohjatyönä

- Sähköisten palvelujen kehittämislle
 - Projektissa kuvattiin luomurehuviljelijöiden sekä sisäisten toimijoiden tarpeita ja tavoitetilaa sähköiselle asiointille. Tuloksia käytetään suoraan tammikuussa alkavassa sähköisen asiointin kehittämiseen liittyvässä SALLI-projektissa.
- Ruokaviraston asiakaskeskeiselle kehittämislle
 - Projekti toimi esimerkkinä, miten yhteistyössä selvitetään asiakkaiden tarpeita ja kehitetään ratkaisuja yli 'siilojen'. Samalla toimintamallilla jatketaan uusissa projekteissa.
 - Projektissa määriteltiin asiakaskeskeistä kehittämistä ja digitalisointia koskevat viestinnän tavoitteet ja ydinviestit.

”

Saatiin ideoita ja kokemusta kuinka jatkossa tehdään yhteiskehittämistä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden sekä muiden viranomaisten kanssa.



Marja Pulkkinen
Ruokavirasto

”

Lyhyessä ajassa on saatu paljon aikaan ja porukalla on ollut yhteinen tekemisen meininki.



Tuomo Saarinen
Etelä-Pohjanmaan
ELY-keskus

”

Sprinttityöskentely toimi tehokkaasti ja kehittämisen suuntaa pystyttiin tarkentaa nopeasti. Tietoa on jaettu avoimesti ja kaikki ovat osallistuneet innolla.



Marjut Suursoho
Ruokavirasto

”

Viljelijöiden ajatusten kuuleminen ja heidän kanssa työskentely on avannut uusia näkökulmia sekä vahvistanut ymmärrystä että asiakkaamme ovat yhteisiä - pystymme paremmin kehittämään palveluja yli toimialojen.



Laura Blomqvist
Ruokavirasto



An aerial photograph of a vast agricultural landscape. The foreground and middle ground are dominated by large, rectangular fields in various shades of green and yellow, indicating different stages of crop growth or different types of crops. A winding river flows through the lower-left portion of the image, bordered by dense green trees. In the distance, a flat horizon line separates the fields from a clear blue sky with a few wispy clouds. The overall scene is bright and sunny, suggesting a clear day.

Sujuvaa asiointia pellon laidalta

- projektitiimin puolesta!

TOS
2019

RUOKAVIRASTO

Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

