

Sujuvaa asiointia pellon laidalta

Loppuraportti

TOS
2023



Sisältö

1. Projektin tausta ja tavoitteet
2. Miten projekti toteutettiin?
3. Luomurehuviljelijöiden palvelujen nykytilan kuvaus
4. Luomurehuviljelijöiden haasteet
5. Kohti sujuvan sähköisen asioinnin tavoitetilaa
6. Asiakaskeskeisen kehittämisen toimintamallin kuvaus
7. Mitä seuraavaksi?



RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

1. Projektin tausta ja tavoitteet



”

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

Projektin haaste

Mitä?



- **‘Sujuvaa asiointia pellon laidalta’** -projekti on yksi digi- ja väestötietoviraston ja valtionvarainministeriön digitalisaation edistämisen ohjelman asiantuntijatuen pilottiprojekteista.
- **Pilottiprojektien tavoitteena** on edistää laadukkaiden ja asiakastarpeisiin vastaavien digitaalisten julkisten palvelujen kehittämistä.
- Asiantuntijatuen avulla asiakkaat ja sidosryhmät otetaan **mukaan kehittämiseen**.
- Projekti toteutetaan loka-joulukuun 2021 aikana, kaikkien projektien yhteinen esittely 19.1.2022
- Asiantuntijatuen pilotit: <https://vm.fi/asiantuntijatuki>
- Digiohjelmasta yleisesti: <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>
- #Digiohjelma #DiginAsiantuntijapooli



Miksi?



Asiakaskokemuksen parantaminen:

- Palveluiden sirpaleisuus aiheuttaa haasteita: asiakas joutuu asioimaan monessa paikassa.
- Sähköisen asioinnin puute haastaa luomuviljelijän työtä.

Viranomaistyön sujuvoittaminen:

- Sähköisen asioinnin myötä paperisten lomakkeiden pyörittäminen vähenee, aikaa enemmän oman substanssin työlle (lakisääteisiä velvoitteita).

Toimintatavan kehittäminen:

- Manuaalinen tietojen käsittely lisää huomattavasti virheiden mahdollisuutta. Digitalisoinnilla voidaan parantaa ruokaturvallisuutta.
- Palveluja kehitetään eri organisaatioissa, eikä asiakkaan kokemusta aina pystytä ottamaan huomioon kokonaisuutena. On tarve ymmärtää paremmin asiakkaan arkea ja kehittää organisaation ja sidosryhmien yhteistä tapaa kehittää palveluja asiakaslähtöisesti.



Projektin tavoitteet

- **Jaettu ymmärrys nykytilasta**
Nykytilan kuvaus luomurehvilijelijän palvelupolusta sekä sisäisten toimijoiden tehtävistä palvelupolun eri vaiheissa - keskittyminen 'luomuviljelijän vuoteen' huomioiden eri rekisterien tietojen ylläpitämisen.
- **Tavoitetilan kehittäminen yhdessä**
Luomurehvilijelijän sähköisen asiointin asiakaslähtöisen vision hahmottaminen yhdessä eri toimijoiden kanssa.
- **Toimintamallin muuttamisen ensimmäiset askeleet**
Miten asiakas otetaan paremmin huomioon ja mitkä ovat Ruokaviraston ominaispiirteitä asiakaslähtöisessä kehittämisessä: tietoisuus, innostus ja oivallus toiminnan muutoksesta kaikille toimijoille.



Tiimi



- Ruokavirasto
 - Marjut Suursoho, Ruokaviraston koordinaattori ja viestintä
 - 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



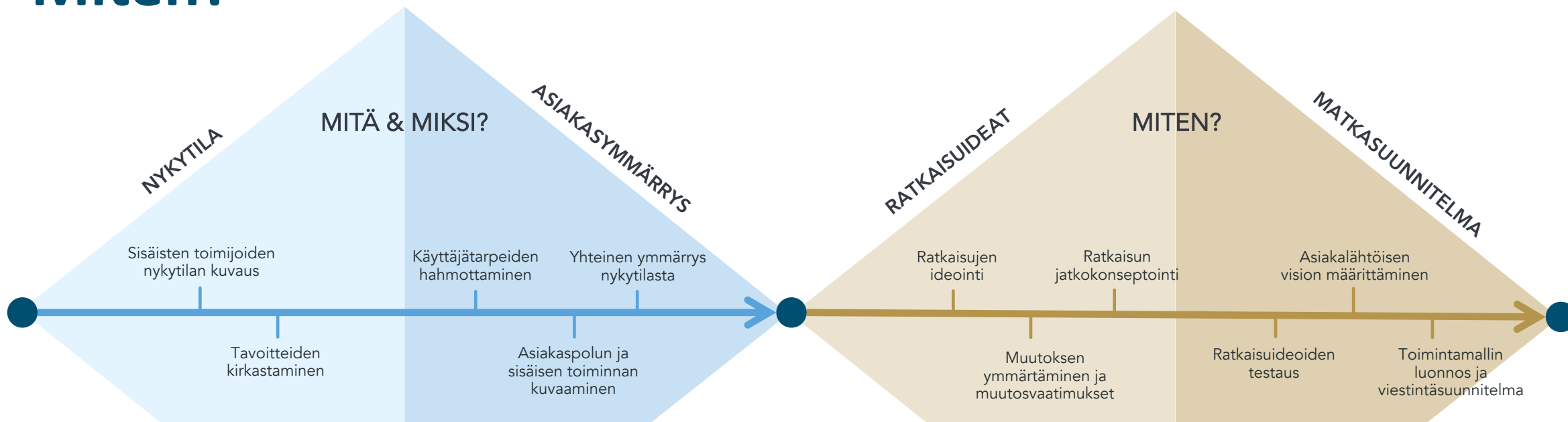


RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

2. Miten projekti toteutettiin?



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

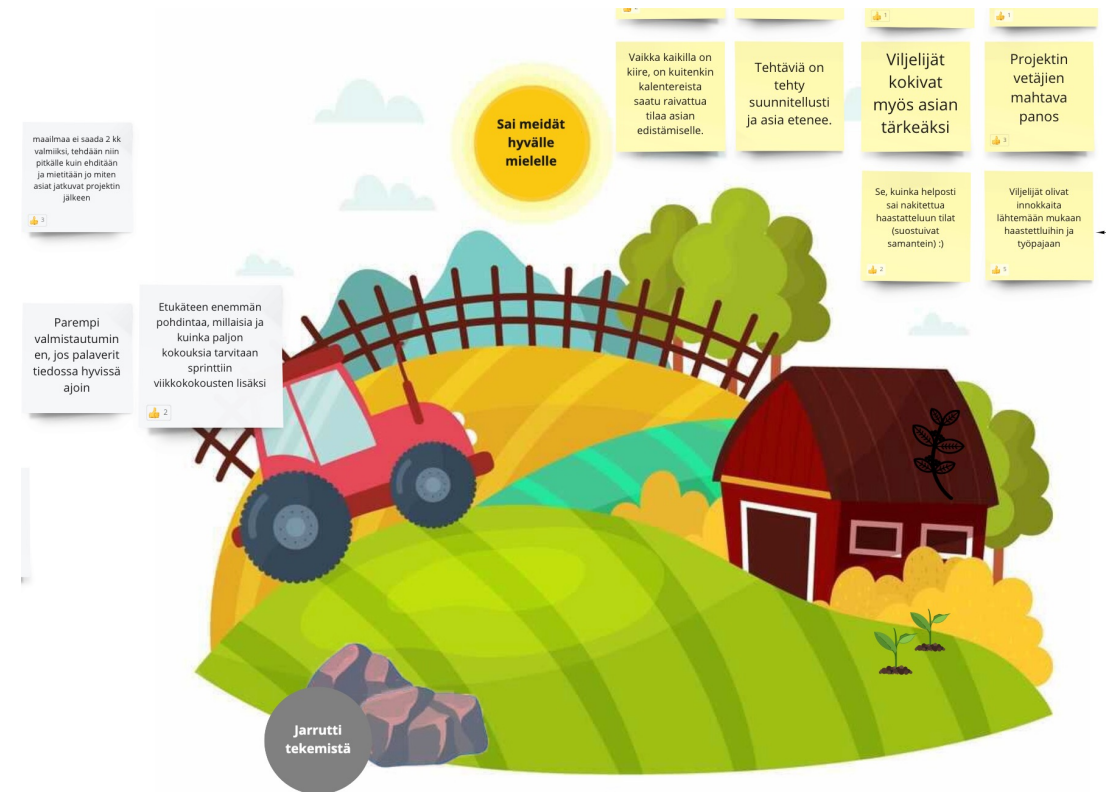
Tuotokset:

- Asiakalähtöinen visio
- Toimintamallin luonnos
- Viestinnän suunnitelma



Sprintti: työskentelytapa ja vaiheistettu prosessi, jossa hyödynnetään muotoiluajattelua.

- Monimuotoinen tiimi
- Vaiheistettu prosessi, jossa kullakin jaksolla omat välitavoitteensa. Sprintin kesto voi olla muutamasta päivästä 2–3 viikkoon, riippuen tavoitteista sekä osallistujien resursseista.
- Työskentely koostuu itsenäisestä työskentelystä sekä yhteistä kehittämistyöpajoista.
- Sprinteissä toistuvat tietyt vaiheet ja ”rituaalit”, kuten sprintin suunnittelu, katselmointi ja retrot.
- Visuaalisesti kuvattu työn kulku, suunnitelma, tuotokset ja aikataulut.
- Yhteinen sähköinen työtila (Teams) ja valkotaulu (Miro)





Asiakasymmärryksen kartuttaminen

- Luomuviljelijöiden haastattelut (5 haastattelua loka-marraskuussa)
- Luomupäiville osallistuminen: projektin oma haastattelupiste ja tilaretket, Seinäjoki 11–12.11.2021
- Haastattelujen ja luomupäivien keskusteluissa esiin nousseita asiakkaiden haasteita ja tarpeita jatkotyöstettiin ja kiteytettiin työpajassa 16.11.2021.



Kuva: Tikan tila, Luomupäivien tilaretki
(vain sisäinen käyttö)



Ratkaisuja ideoitiin viljelijöiden kanssa ja kirkastettiin tavoitetilaa

Ratkaisujen ideointi

- Ratkaisujen ideointi- ja konseptointityöpaja yhdessä viljelijöiden kanssa ja ideoiden testaus Ruokaviraston ja ELY:n kanssa.

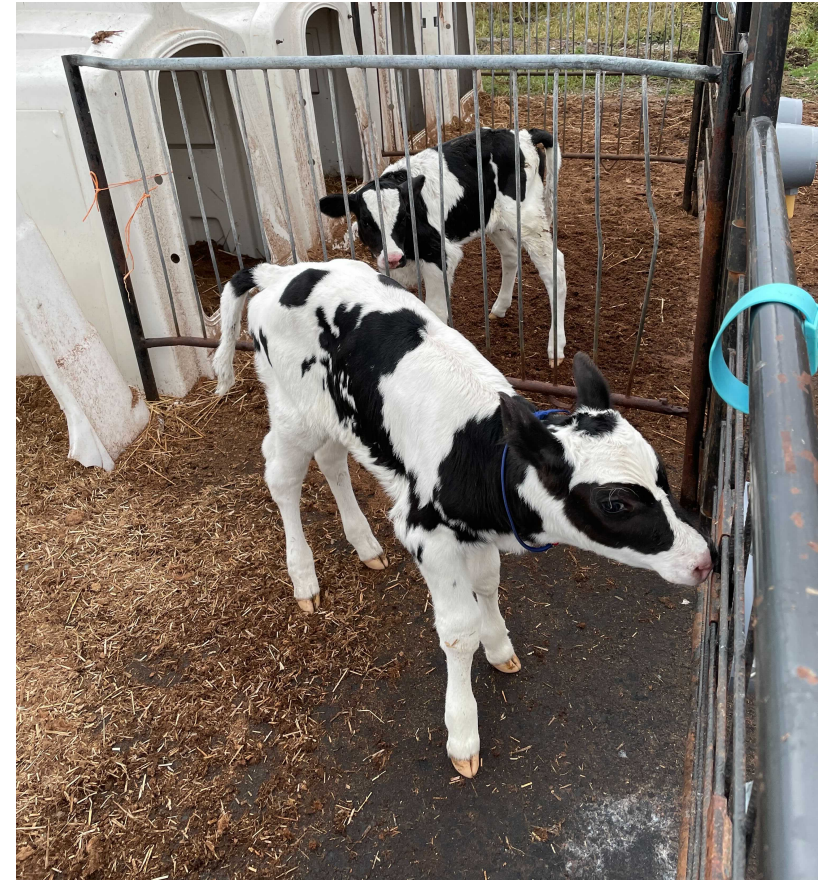
Yhteinen ymmärrys tavoitetilasta

- Olemme käyneet marraskuussa läpi Ruokaviraston ja ELY-keskusten tehtäviä ja haasteita sekä luomuvalvonnan että asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulmasta.
- Joulukuussa tavoitetilan kuvausta ja yhteistä asiakaskeskeisen kehittämisen toimintamallia työstetään vielä projektin yhteisissä työpajoissa.



Projektin viestintä katsoo myös pidemmälle tuloksista viestimiseen

- Viestintäsuunnitelmaa on tehty strategisesti: määriteltiin tavoitteet, ydinviesti, kohderyhmät ja kohderyhmäkohtaiset avainviestit, kanavat ja teemat
- Projektista on tiedotettu sisäisesti ja ulkoisesti (intra, verkkosivut, FB, Twitter - RV & ELYt)
- Esittelimme projektia ELY:n koulutuspäivien infotilaisuudessa
- Viljelijöitä tavoitettu Luomupäivillä ja somessa
- Tulossa blogikirjoitus, uutisia ja somenostoja.
- Tehdään suunnitelma tuloksista kertomiselle.



Kuva: Tikan tila, Luomupäivien tilaretki
(vain sisäinen käyttö)



Ydinviesti:

- Rakennamme yhdessä parempia palveluja ja kehittämisen tapoja. Tavoitteemme on sujuvoittaa viljelijän asiointia kanssamme ja helpottaa viranomaistyötä.

Aihetunnisteet:

#digiohjelma #luomu
#SähköinenAsiointi





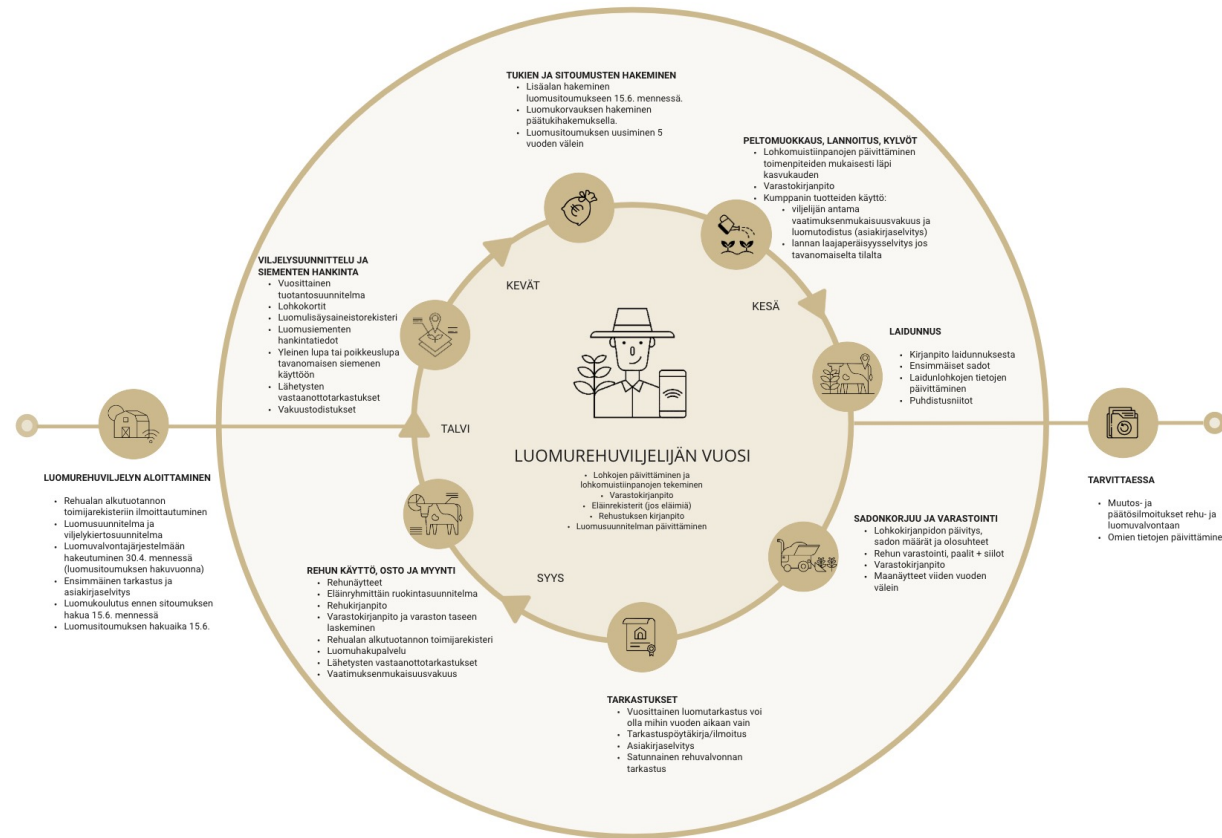
RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

3. Luomurehuviljelijöiden palvelujen nykytilan kuvaus

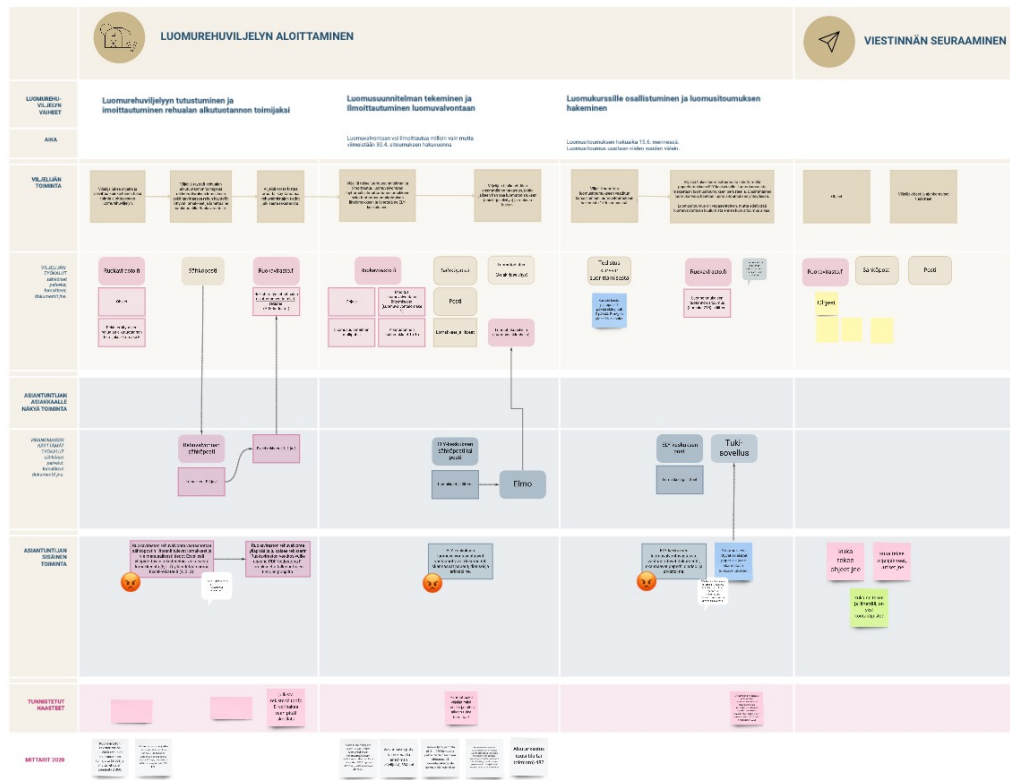
Palvelujen kokonaiskuvan ymmärtäminen viljelijän vuosikellon avulla



- Projektissa tunnistettiin asiakkaan toimintaa sekä hänen käyttämiään palveluja viljelijän vuosikellon avulla. Aineistoa kerättiin luomuviljelijöitä ja eri asiantuntiojita osallistamalla.
- Vuosikello auttoi hahmottamaan asiakkaan kokonaisukuvaa ja kartoittamaan eri vaiheissa tarvittavia toimenpiteitä
- Vuosikellon avulla kerätyt keskeiset haasteet ja kehitysideat analysoitiin ja löydökset kiteytettiin ymmärrystyöpajassa.



Viljelijän ja eri viranomaisten toiminnan kokoaminen polkumaisena kuvauksena

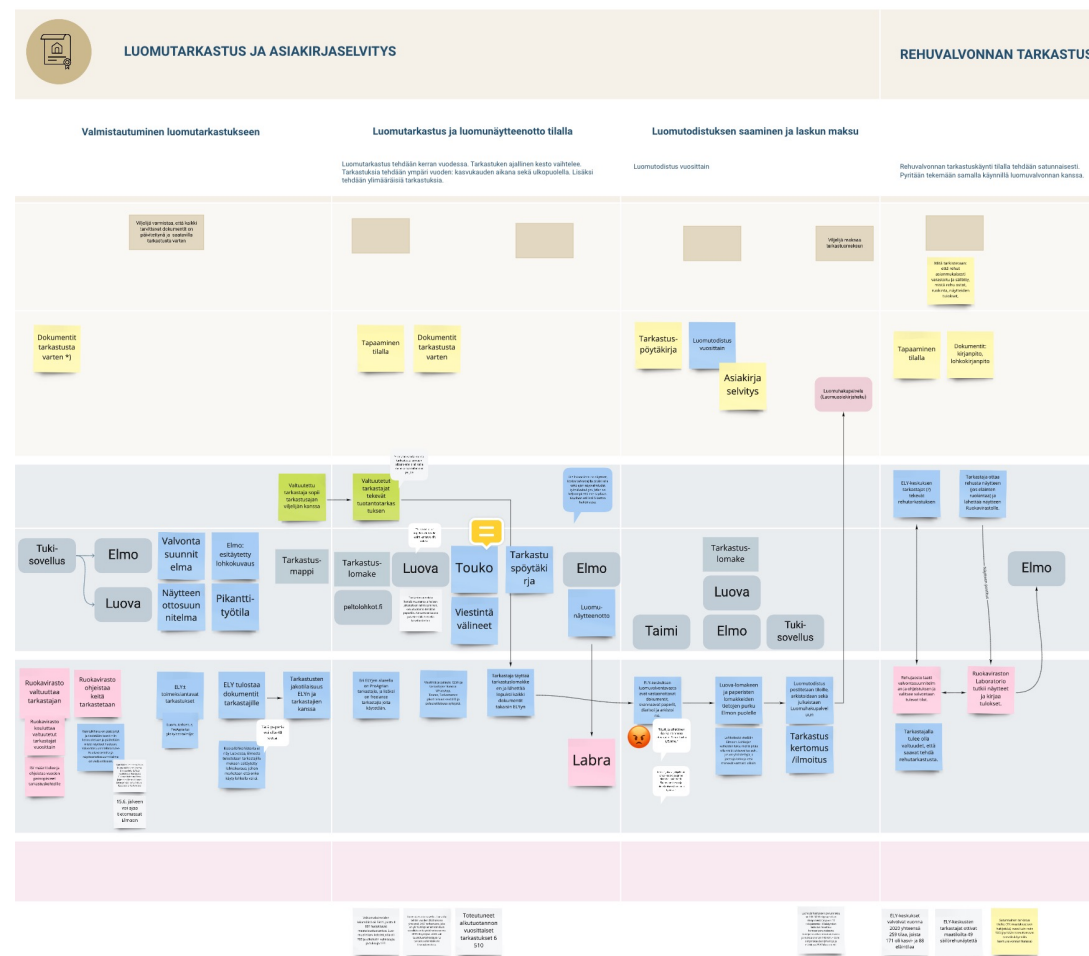


- Luomurehuviljelyn nykytilaa kuvattiin sekä luomurehuviljelijän että viranomaisten näkökulmasta
- Ensin tunnistettiin luomurehuviljelyn vaiheet, eri toimijoiden tehtävät, käytetyt dokumentit, lomakkeet ja työkalut sekä vuorovaikutukset eri toimijoiden välillä
- Nykytilaa kuvattiin eri toimijoita haastatteleamalla ja polkua yhdessä työstämällä



Viljelijän ja eri viranomaisten toiminnan kokoaminen polkumaisena kuvauksena

- Kuvaukseen lisättiin sitaatteja sekä korostettiin haastavimmiksi tunnistettuja kohtia polun eri vaiheissa
- Polkumainen kuvaus auttoi keskittymään asiakkaan näkökulmaan ja ottamaan heidän tarinansa kaikki vaiheet huomioon
- Lisäksi sen avulla saatiin parempi ymmärrys eri viranomaisten tehtävistä ja prosessien pullonkauloista sekä vuorovaikutuksesta eri toimijoiden välillä





Luomurehuviljelijät

Toimijoita

- Ruokavirasto
- ELY-keskukset
- Kunnan maaseutuhallinto
- Valtuutetut tarkastajat
- Luomuneuvojat

Sähköisen asioinnin järjestelmiä:

- VIPU, Tukisovellus
- ELMO, Touko, Luova
- Tulossa: Luomueläinrekisteri
- Pikantti-työtila
- Ruokavirasto.fi
 - Rehualan alkutuotannon toimijat –rekisteri
 - Luomulisäysaineistorekisteri
 - Luomuasiakirjahaku
 - Ohjeet, mallipohjat ja lomakkeet

Ilmoittautuminen
rehualan alkutuotannon
toimijaksi

Ilmoittautuminen
luomuvalvontaan

Muutoksista
ja lopettamisesta
ilmoittaminen rehu- ja
luomuvalvontaan

Luomusitoumuksen ja
luomutuotannon
korvauksen hakeminen

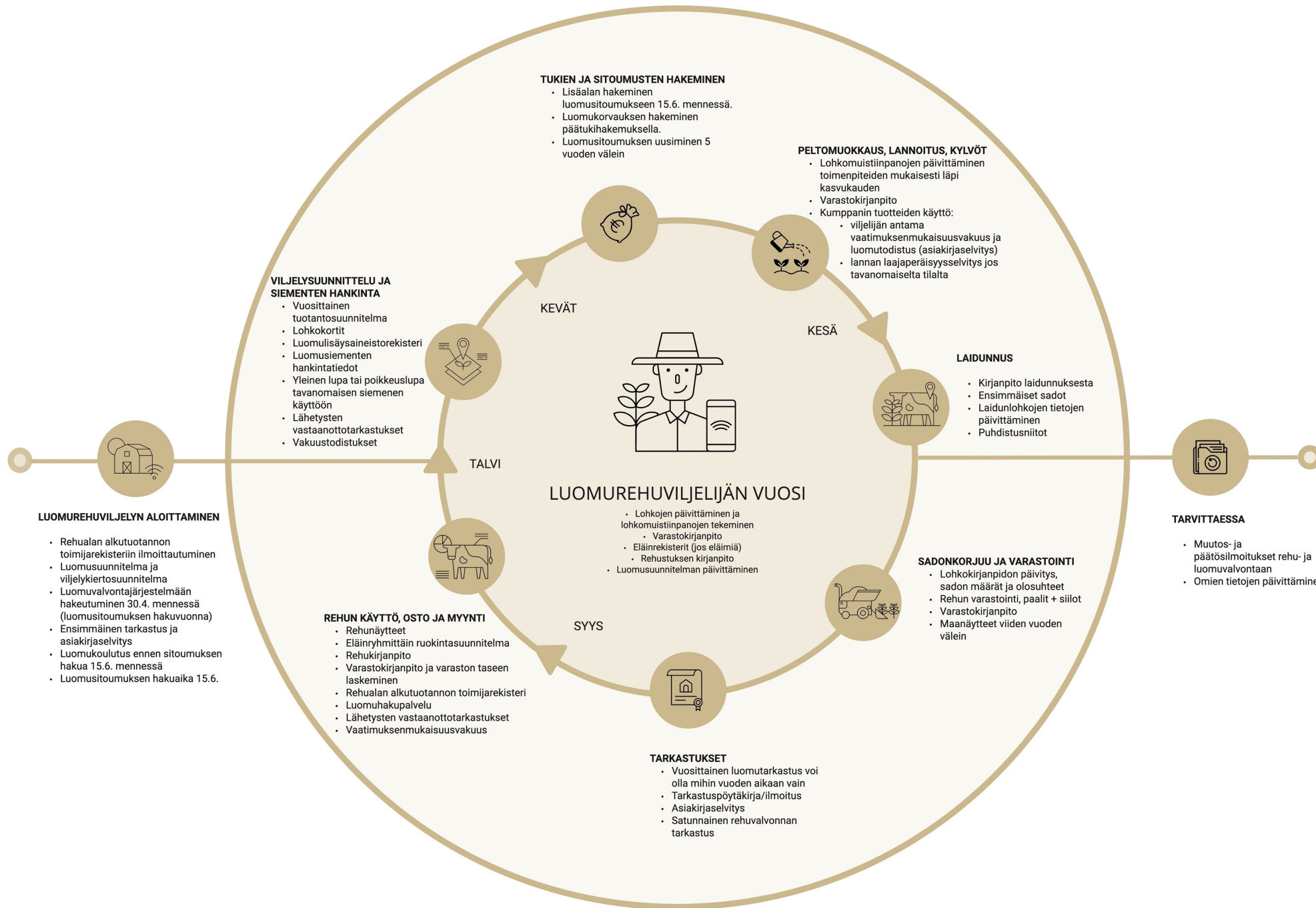
Ohjeet, neuvonta,
koulutus, viestintä

Poikkeuslupien
hakeminen

Luomunäytteenotto ja
rehututkimukset

Vuosittainen
luomutarkastus ja
asiakirjaselvitys





4. Luomurehviljelijöiden haasteet





Tunnistettut haasteet 1/2

- Viranomaisen **byrokratia**, ohjeet ja laki koetaan niin **hankalaksi että moni ulkoistaa** asiain konsulteille.
- **Palvelut ovat hajallaan niille, jotka eivät ole valtuuttaneet asiointiaan.** Kaupallisia sovelluksia on useita eivätkä palvelut integroidu keskenään. Myös jo mahdollistetuissa tiedonsiirroissa on haasteita.
- **Siementen ja rehun tilaaminen ja vastaanottaminen koetaan stressaavaksi**, hankalaksi ja siinä tapahtuu helposti virheitä.

”

“Oon ulkoistanu kaiken niin on aika vähän tähän sanottavaa. Oon vain lähinnä lenkkinä välissä tässä. Oon valtuuttanu toiset käyttämään.”

“Rehua tuodaan keskellä yötä ja kesken työn, ei ole yksöprioriteetti lähteä mapittamaan rahtikirjaa saati muistaa allekirjoittaa sitä.”



Tunnistettut haasteet 2/2

- **Tarkastukset:** Paperien läpikäynti paikan päällä ja tuntiperusteinen laskutus sai paljon kritiikkiä.
- **Tiedon jäljitettävyys:** Puuttuu helppokäyttöinen sovellus, jolla ketju pellolta eläimen suuhun voitaisiin todentaa – sen sijaan synkataan useita kirjanpitoja. Linkin puuttumisen vuoksi myös tarkastuksissa samaa asiaa käydään läpi moneen kertaan.
- **Ruokaviraston ohjeissa tulkinnanvaraa ja siksi myös alueellisia eroja:** viljelijät ja tarkastajat ovat eri mieltä mikä on oikein ja riittävää - aiheuttaa tarkastuksilla epäselvyyttä ja hankaloittaa viljelysuunnitelman tekoa.

”

“Ihan turhaan istutaan ja käydään jotain ruutupaperia läpi täällä. Laitettas johonkin kirjanpitojärjestelmään kaikki ja tarkastaja voisi sillä tehdä pistokokeensa ja tulla vain paikan päälle toteamaan että näin se tosiaan on.”

“Viljelykiertojen tulkinta siitä mikä on sallittua ja mikä ei riippuu siitä keneltä kysyy.”

Tietojen ylläpitäminen ja hyödyntäminen hajallaan olevissa palveluissa haastavaa



Haasteen kuvaus

Palvelut ovat hajallaan niille, jotka eivät ole valtuuttaneet asiointiaan.

Kaupallisia sovelluksia on useita eivätkä palvelut integroidu keskenään. Myös jo mahdollistetuissa tiedonsiirroissa on haasteita.

- Haasteena että tietoa ei saada samanlaisena kaikille, sekä viljelijöille että tarkastajille
- Tietopankki puuttuu, tietokanta jota sovellukset ja ihmiset voivat hyödyntää

Missä tilanteissa haaste ilmenee?

- Luomuvalvontaan hakeutuminen, mistä tiedot ja lomakkeet löytyvät
- Viljelijä: tiedon kerääminen ja säilyttäminen pitkin vuotta, tarkastustilanne
- Lupien hakeminen
- Muutosilmoitukset
- Tarkastustilanne, lohkojen historia. Lohkohistoria ja nykytilanne eri paikassa
- ELY: ei saada päätöksiä sähköisesti viljelijälle

Miksi ongelma on tärkeää ratkaista?

- asiointi ja tiedonkäsittely helpottuisi
- Kaikkien tilojen tiedot yhdessä paikassa
- Yhteinen tietopankki sekä viljelijälle että käsittelijöille
- Tiedon ajantasaisuus
- Tietoturva, papereita hukkuu postissa ja niitä metsästetään
- Käsittelijät: ei tarvitsisi käyttää aikaa arkistointiin ja kopiointiin, avustavaan työhön menee aikaa

” Elämä on aika sähköistä nykyään, mutta viljelyssä mikään ei ole sähköistä ”

” Jos noille lomakkeille ois joku sähköinen hakupalvelu johon kirjaudutaan pankkitunnuksilla. Saisi olla siellä missä se nykyäänkin on. Onkos se nyt eviran sivuilla. ”

” Lypsyrobotista tulee dataa ja ylipäättään dataa tulee paljon, mutta ne ei keskustele keskenään. Olis kiva jos pystyttäis mahdollisimman tehokkaasti käyttää vaikka tarkastuksessa. ”

” Tämä on byrokratiaviidakko jota kuluttajat eivät ymmärräkään. Näitä (byrokratiaa) tosi monet ulkoistaa. ”

Siementen ja rehujen jäljitettävyyden varmistaminen hankalaa



Haasteen kuvaus

Siementen ja rehun tilaaminen ja vastaanottaminen koetaan stressaavaksi, hankalaksi ja siinä tapahtuu helposti virheitä.

- Tilaamiseen ja vastaanottamiseen liittyy tarpeeton määrä byrokratiaa ja paperia
- Siementen ja rehujen jäljitettävyys on haastavaa, manuaalista ja aikaavievää

Missä tilanteissa haaste ilmenee?

- Saatavuuden ja lupien selvittämisessä ja hakemisessa
- Toimitus-, tilaamis- ja vastaanottotilanteissa
- Tarkastuksessa

Miksi haaste on tärkeää ratkaista?

- Luomutuotannon toimitusketjun jäljitettävyys parantaminen
- virheiden vähentäminen
- Tarkastukset nopeutuisivat
- Taloudelliset säästöt
- Luomun luottamus ja turvallisuus voidaan taata

Kenen haaste on kyseessä?

- Luomutilat
- Luomutarkastaja, valvontaviranomainen (ELY)

Mitkä palvelut ja organisaatiot haasteeseen liittyy?

- Lisäysaineistorekisteri, rehualan alkutuotannon toimijat –rekisteri, luomuhakupalvelu
- Rehutehtaat, siemenpakkaamot, kuljetusyritykset
- Neuvontaorganisaatiot
- ELY, luomutarkastajat

” jos tilaat sähköpostilla, ja sitten tulostan sen sähköpostin ja liitän siihen sen positiivilistan ja ruksin siitä että mistä aineista kyse. Sitten säilytän näitä mapissa ja ne käydään tarkastuksessa läpi. Tämä on ihan prehistoriallista kyllä.”

”Rehua tuodaan keskellä yötä ja kesken työn, ei ole ykkösprioriteetti lähteä mapittamaan rahtikirjaa saati muistaa allekirjoittaa sitä.”

”Joskus on voinut yön aikana tilanne muuttua ja jos oot jo ehtinyt tilata niin tulee keppiä ja raippaa ja sitten leikataan siivu pois maataloustuista.”

”Tutulla oli ollut 1 vakuustodistus hukassa ja löytyi ihan tuurilla kun kyseessä oli juuri sellainen jossa se oli printattu säkkiin. Hän oli säästänyt säkkejä rehua varten. Se on katastrofi jos ne puuttuu”

Tarkastukset kiristävät hermoja ja kukkaroa



Haasteen kuvaus

Tarkastuksista on huonoja kokemuksia. Paperien läpikäynti paikan päällä ja tuntiperusteinen laskutus sai paljon kritiikkiä.

- Toivottiin että tarkastustoiminta olisi ennakoivaa ja neuvovaa: olisi mahdollisuus korjata toimintaa ennen sanktioita.

Missä tilanteissa haaste ilmenee?

- Tarkastukseen valmistautumisessa ja tarkastustilanteessa
- Laskun maksamisessa

Miksi haaste on tärkeää ratkaista?

- Aikasäästö - aikaa vapautuu varsinaiseen tarkastukseen kuin toiminnan paperien etsimiseen monesta paikasta
- Helpottaisi asiakirjojen käsittelyä ja löytymistä tarkastustilanteessa, Taloudelliset säästöt
- Lisää luomun luotettavuutta, poistaa väärinkäytös/petos mahdollisuuksia

Kenen haaste on kyseessä?

- Viljelijä, viljelijän neuvoja
- Luomutarkastaja, valvontaviranomainen (ELY)
- Ruokavirasto

Mitkä palvelut ja organisaatiot haasteeseen liittyy?

- Ruokavirasto valtuuttaa ja kouluttaa tarkastajat
- Tarkastaja kirjaa havainnot, joka pohjalta ELY tekee päätöksen

“tarkastaja kun soittaa on sulla viikko pilalla, valmisteluun palaa aikaa”

” tässä on elinkeinosta kysymys niin onhan se jännittävä tilanne..”

“Ihan turhaan istutaan ja käydään jotain ruutupaperia läpi täällä. Laitettas johonkin kirjanpitojärjestelmään kaikki ja tarkastaja voisi sillä tehdä pistokokeensa ja tulla vain paikan päälle toteamaan että näin se tosiaan on.”

” Se tunnehan on se. että teet kaiken väärin.”



Tulkintaerot aiheuttavat epäselvyyksiä

Haasteen kuvaus

Ohjeiden tulkinnan varaisuus
-> aiheuttaa erilaisia
käytäntöjä, aiheuttaa
tahattomasti huonoa oloa

**Ruokaviraston ohjeissa
tulkinnanvaraa ja siksi myös
alueellisia eroja:** viljelijät ja
tarkastajat ovat eri mieltä
mikä on oikein ja riittävä -
aiheuttaa tarkastuksilla
epäselvyyttä ja hankaloittaa
viljelysuunnitelman tekoa

Kenen haaste on kyseessä?

- Ongelma koskettaa kaikkia (viljelijä, tarkastaja, neuvoja, ELY)

Missä tilanteissa haaste ilmenee?

- Tarkastajien koulutuksissa (RV)
- Viljelijän tarkastuksessa
- ELY-keskus tekee tarkastuksesta ratkaisun tehdyn tarkastuksen perusteella
- Neuvon-tatilanteessa tilalla
- Viljelijöiden forumeissa: keskinäinen vertailu
- Yleisessä viestinnässä (MT, some)

Miksi haaste on tärkeää ratkaista?

- Yhtenäinen tulkinta ja linjaus tärkeää valvonnan luotettavuuden/ vaikuttavuuden kannalta
- Päästään pois syyllistämisestä, kuka tai ketkä tekevät erilaisia ratkaisuja. Selkeä ohjeistus vahvistaa yhdenvertaista toimintaa valvontaketjussa
- Ruokavirasto nähdään selkeänä, toimintaa ohjaavana tahona
- Viljelijätuen maksun peruste
- ELYjen toiminta ja ratkaisuperiaatteet nähdään samansuuntaisina
- Selkeyttää ja sujuvoittaa tarkastusta tilalla

Mitkä palvelut ja organisaatiot haasteeseen liittyy?

- Ruokavirasto
- ELY-keskus
- Neuvojat ja ProAgria
- Kuntien YTA-alueet



“Viljelykiertojen tulkinta siitä mikä on sallittua ja mikä ei riippuu siitä keneltä kysyy.”

5. Kohti sujuvan asioinnin tavoitetilaa

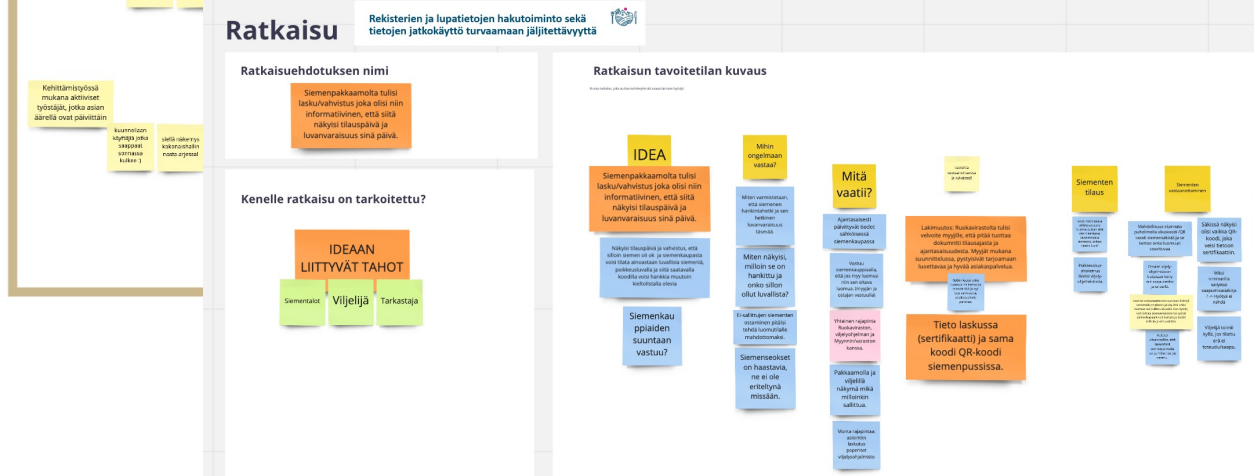


TOS
2019



Ratkaisukonsepteilla kohti tavoitetilaa

- Kolmeen keskeiseen haasteeseen ideoitiin yhdessä viljelijöiden, tarkastajan sekä Ruokaviraston ja ELY-keskusten eri asiantuntijoiden kanssa ratkaisuja työpajassa
- Ideoista työstettiin konkreettisemmat ratkaisukonseptit
- Konseptien avulla tunnistettiin asiakaskeskeinen tavoitetilan kuvaus sekä tavoitetilassa tarvittavia toiminnallisuuksia



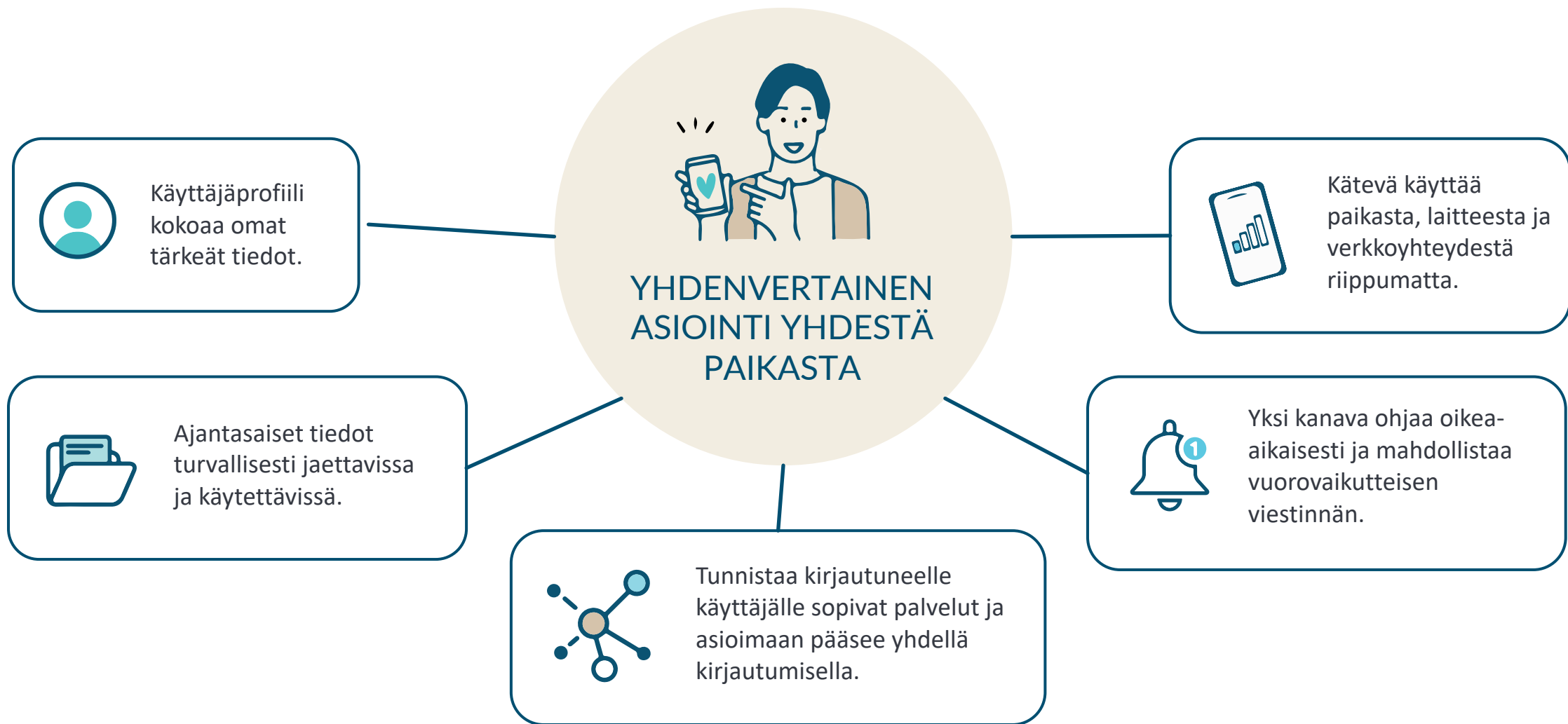


Tavoitetila kehitettiin yhdessä

- Kolmeen haasteeseen kehitettyjen ideoiden ja ratkaisuehdotusten pohjalta tunnistettiin sujuvan sähköisen asioinnin tavoitetilaa
- Tavoitetilaa jatkoyöstettiin ensin yhdessä projektitiimin kesken, jonka jälkeen palautetta ja kehitysideoita kerättiin laajemmin eri toimijoilta esittelytilaisuuksien yhteydessä Miro-työkalun avulla.

Tavoitetila

Tukee vastuullista toimintaa, takaa turvallisuuden ja jäljitettävyyden





Käyttäjäprofiili kokoaa omat tärkeät tiedot

- Sujuvan asioinnin tavoitetilassa eri käyttäjillä on heidän roolin mukainen profiili
- Profiilista esimerkiksi viljelijä näkee omat tiedot, mihin hän on rekisteröitynyt, millaisia peltolohkoja, sitoumuksia, lupia ja sertifikaatteja hänellä on ja voi tehdä tarvittavat muutosilmoitukset kerralla kaikille toimijoille. Näin eri tahot saavat yhdestä paikasta ajantasaiset tiedot ja ne päivittyvät kaikille.
- Profiili mahdollistaa myös julkisen näkymän ja hakutoiminnon, jonka kautta toiset viljelijät ja kuluttajat voivat katsoa joitain tilan tietoja sekä luomustatuksen
- Tietoja voi hyödyntää eri hakemusten ja ilmoitusten pohjalla, eikä niitä ole tarve syöttää montaa kertaa
- Asiakkaan on mahdollista saada kaikki eri järjestelmissä tehdyt päätökset yhteen paikkaan, kun asiointipalvelu kerää logitietoa rajapintojen kautta
- Viljelijä voi myös valtuuttaa oman neuvojan käyttämään palvelua sekä voi integroida käyttämiään kaupallisia palveluja omaan asiointipalveluun
- **Palaute:** Tärkeää jatkossa määritellä mikä käyttäjäprofiili on ja mitkä ovat tärkeitä tietoja, joita palvelu kerää sekä miten tietojen keruu käytännössä voidaan toteuttaa.

Ajantasaiset tiedot turvallisesti jaettavissa ja käytettävissä



- Sujuvan asioinnin tavoitetilassa eri rooleissa toimivat käyttäjät voivat koota ja jakaa eri tilanteissa tarvittavaa tietoa
- Viljelijät voivat esimerkiksi koota yhteen turvalliseen paikkaan luomuvalvontaa varten tarvittavia tietoja ja dokumentteja sekä luvittaa tarkastajaa katsomaan tiedot jo ennakkoon
- Viljelijä voi myös jakaa muille viljelijöille ja toimijoille oman luomutodistuksen sekä vaatimuksenvakuustodistuksen
- Viljelijä saa myös haettua ja tallennettua luomulisäysainerekisterin tietoja sekä tilaamiensa tuotantopanosten vakuuksia ja rahtitietoja suoraan palveluun
- Tarkastajat ja viranomaiset voivat jakaa valvontaan ja tarkastuksiin liittyviä tietoja turvallisesti tarkastustilanteiden ajan
- **Palaute:** Tämä erittäin hyvä tavoite! Pohdintaa aiheutti, että tämän toteutumiseen menee kauan ja epäilytti mitä lainsäädäntö mahdollistaa – olisi hyvä tunnistaa mikä on nyt sallittua, mikä odottaa vielä muutoksia lakiin.

Tunnistaa kirjautuneelle käyttäjälle sopivat palvelut ja asioimaan pääsee yhdellä kirjautumisella



- Sujuvan asioinnin tavoitetilassa käyttäjä saa kirjautuessaan tarjolle kaikki hänen tilanteeseen tunnistetut toiminnallisuudet ja sopivat palvelut.
- Käyttäjä pääsee asioimaan kertakirjautumisella kaikkiin järjestelmiin ja palvelu näyttää asiakkaalle yhdeltä, vaikka taustalla olisikin useita eri tietojärjestelmiä
- **Palaute:** Todella hyvä tavoite – kertakirjautumisen tukeminen hyvä ajatus ja se, että vaikka olisikin useita sovelluksia niin näyttäisi ulos ‘yhdeltä’. Pohdintaa aiheutti, tulisiko rajata ja kuvata paremmin mitkä palvelut tuo tarjolle – saadaanko tietoa esimerkiksi myös muiden julkisten toimijoiden palveluista ja tiedot integroituisi ja ohjaisi/päivittyisi yli sektorien ilmoitusten yhteydessä.

Yksi kanava ohjaa oikea-aikaisesti ja mahdollistaa vuorovaikutteisen viestinnän



- Sujuvan asioinnin tavoitetilassa asiointipalvelun piirissä oleva käyttäjä saa muistutuksia ja toimintaa helpottavia ohjeita palvelun kautta suoraan oikeaan aikaan ja oikeissa käyttökohdissa.
- Asiointipalvelu neuvoo mitä asioita eri vuoden aikoina on hyvä huomioida sekä reagoi ja muistuttaa tarvittavista muutoksista ja ilmoituksista
- Asiointipalvelu toimii myös palautekanavana eri suuntiin
- Asiointipalvelun kautta on mahdollista jättää yhteydenottopyyntöjä sekä antaa vastauksia ja ohjausta vuorovaikutteisesti. Viestit pysyisivät yhdessä kanavassa eikä hukkuisi sähköposteihin.
- Annetuista ohjeista voidaan koota päivittyvää usein kysytyjen kysymysten osiota ja varmistaa ohjeiden yhdenvertaisuus
- **Palaute:** Palautekanavalle on tarvetta! Tämä hyvä tavoite mutta vaatii huolellista suunnittelua.

Kätevä käyttää paikasta, laitteesta ja verkkoyhteydestä riippumatta



- Sujuvan asiointin tavoiteilassa palveluja on kätevä käyttää riippumatta sijainnista, laitteesta tai verkkoyhteydestä.
- Käyttötilanteiden ja laitteiden moninaisuus tulee huomioida ja palvelun tulisi mahdollistaa offline käyttö yhteyden katketessa
- **Palaute:** Palautteen perusteella teemaan lisättiin paikan lisäksi laite ja verkkoyhteys korostamaan eri tilanteita. Koettiin erittäin tärkeäksi tavoitteeksi ja lähtökohdaksi kaikkien sovellusten suunnitteluun



RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

6. Asiakaskeskeisen kehittämisen toimintamalli



Haasteet

Asiakkaan palvelut
pirstaloituneet

Siilojen ajatusvinoumat,
tiedon ja tiedon jakamisen
puutteet

Yhteisten prosessien, työtapojen
ja työkalujen puutteet

Siilomaista kehittämistä tukevat
resurssit ja rakenteet

Tavoitteet

Kokonaiskuvan kirkastaminen, miltä kokonaisuus näyttää asiakkaan näkökulmasta. Digipalvelun elinkaaren kuvauksen laajennus asiakasnäkökulmaan.

Muotoiluosaamisen ja ymmärryksen kasvattaminen

Tahtotila ja kyvykkyys yhteiseen kehittämiseen sekä osaaminen palvelumuotoilun hankintaan. Yhteiset ohjeet, neuvonta, muutosviestintä ja -valmennukset.

Yhteisten prosessien ja menetelmien määrittely

Tuoteryhmien välinen tarpeiden jakaminen ja priorisointi, asiakkaan kuuleminen varhaisemmassa kehittämisen vaiheessa.

Asiakaskeskeistä kehittämistä tukevat resurssit ja rakenteet

Rahoitusmallin muutos, kokonaiskuvan ja muotoiluosaamisen johtaminen

Siirtyminen asiakaskeskeiseen malliin vaatii sekä prosessien ja toimintatapojen määrittämistä että yhteistyön ja yhteisen tiedon lisäämistä



Yhteinen tieto ja yhteistyö

Koordinoitu <ul style="list-style-type: none">• Jaetut tiedot, palvelut ja prosessit mutta itsenäinen toiminta ja päätöksenteko	Yhdistetty (asiakaskeskeinen toimintamalli) <ul style="list-style-type: none">• Yhteiset tiedot, palvelut ja prosessit• Yhteinen palvelujen ja kehittämisen tuki• Yhteiskehittäminen eri yksiköiden ja sidosryhmien kanssa
Pistemäinen (nykyinen toimintamalli) <ul style="list-style-type: none">• Yksikkökohtaiset tiedot, palvelut, prosessit ja toimintatavat	Monistettu <ul style="list-style-type: none">• Erilliset mutta samojen periaatteiden mukaisesti toimivat palvelut, prosessit ja tiedon hallinta

Määritetyt prosessit ja toimintatavat



Asiakasymmärrys on toiminnan kehittämisen resurssi, kun:



Organisaatio tietää, millaisen tiedon avulla syntyy toiminnan kehittämiseen tarvittavaa asiakasymmärrystä.



Organisaatiolla on selkeät kehittämisen rakenteet: tietämistä/keneltä asiakkaita koskettavaa ja muotoiluosaamiseen liittyvää tietoa voi saada.



Organisaatiolla on prosessi tai käytäntöjä, joilla asiakasymmärrykseen tarvittavaa tietoa tallennetaan, jalostetaan ja jaetaan.



Asiakastietoa on saatavilla yli toimintarajojen. Organisaatiolla on yhteinen näkemys asiakkaasta ja yhteinen tavoite.



Asiakastiedon yhdistely ja jäsentely tapahtuu lähellä itse päätöksentekotilannetta ja toiminnan kehittämisen asiayhteyttä. Kehittämistyössä hyödynnetään yhteissuunnittelua.

Asiakaskeskeisen kehittämisen mahdollistajat ja toimintamallin kehittämisen aikana syntyneet ideat



Organisaatio tietää, millaisen tiedon avulla syntyy toiminnan kehittämiseen tarvittavaa asiakasymmärrystä.



Organisaatiolla on selkeät kehittämisen rakenteet: tieto mistä/keneltä asiakkaita koskettavaa ja muotoiluosaamiseen liittyvää tietoa voi saada.



Organisaatiolla on prosessi tai käytäntöjä, joilla asiakastieto tallennetaan, jalostetaan ja jaetaan.



Asiakastietoa on saatavilla yli toimintarajojen. Organisaatiolla on yhteinen näkemys asiakkaasta ja yhteinen tavoite.



Asiakastiedon yhdistely ja jäsentely tapahtuu lähellä päätöksenteko-tilannetta ja kehittämisen asiayhteyttä. Kehittämistyössä hyödynnetään yhteissuunnittelua.

Selkeä malli siitä mistä tiedosta asiakasymmärrys koostuu sekä siitä, miten tietoja kerätään, jaetaan ja hyödynnetään.

Muutosjohtaminen ja muutosviestintä muotoilu-ymmärryksen ja -osaamisen kasvattamiseksi ja toimintamallin kehittämiseksi ja juurruttamiseksi.

Yhteiskehittämistä tukevat roolit ja rakenteet: Tarvittavan muotoiluosaamisen rekry, Kehittämisen kokonaiskuvan hahmottaminen ja voimien yhdistäminen (hankeportfolio). Yhteisen kehittämisen budjetointi

Asiakaskokemuksen johtaminen, viestinnän johtaminen, Verkostojen johtaminen: "asiakaspooli", RV sis. kehitysverkosto, sidosryhmäverkosto (kumppanit ym.)

Palvelu- ja prosessikuvaukset, ohjeet ja työkalut:
-asiakasnäkökulman sisältävä digipalvelun elinkaaren kuvaus
- palvelumuotoilun design system.
-Kaikkea kehittämistä koskevat menetelmäohjeet ja työkalut,
- hankeviestinnän tukimateriaalit
-yhteys- ja tukihenkilöt

Asiakasymmärrykseen tarvittavan tiedon yhteinen säilytyspaikka

RV ja kumppanien yhteinen kehitysverkoston toimintatavat

RV sisäinen kehitysverkoston toimintatavat

ulkopuolisten konsulttien ja talon yhteinen 'muotoilijaverkoston' toimintatavat

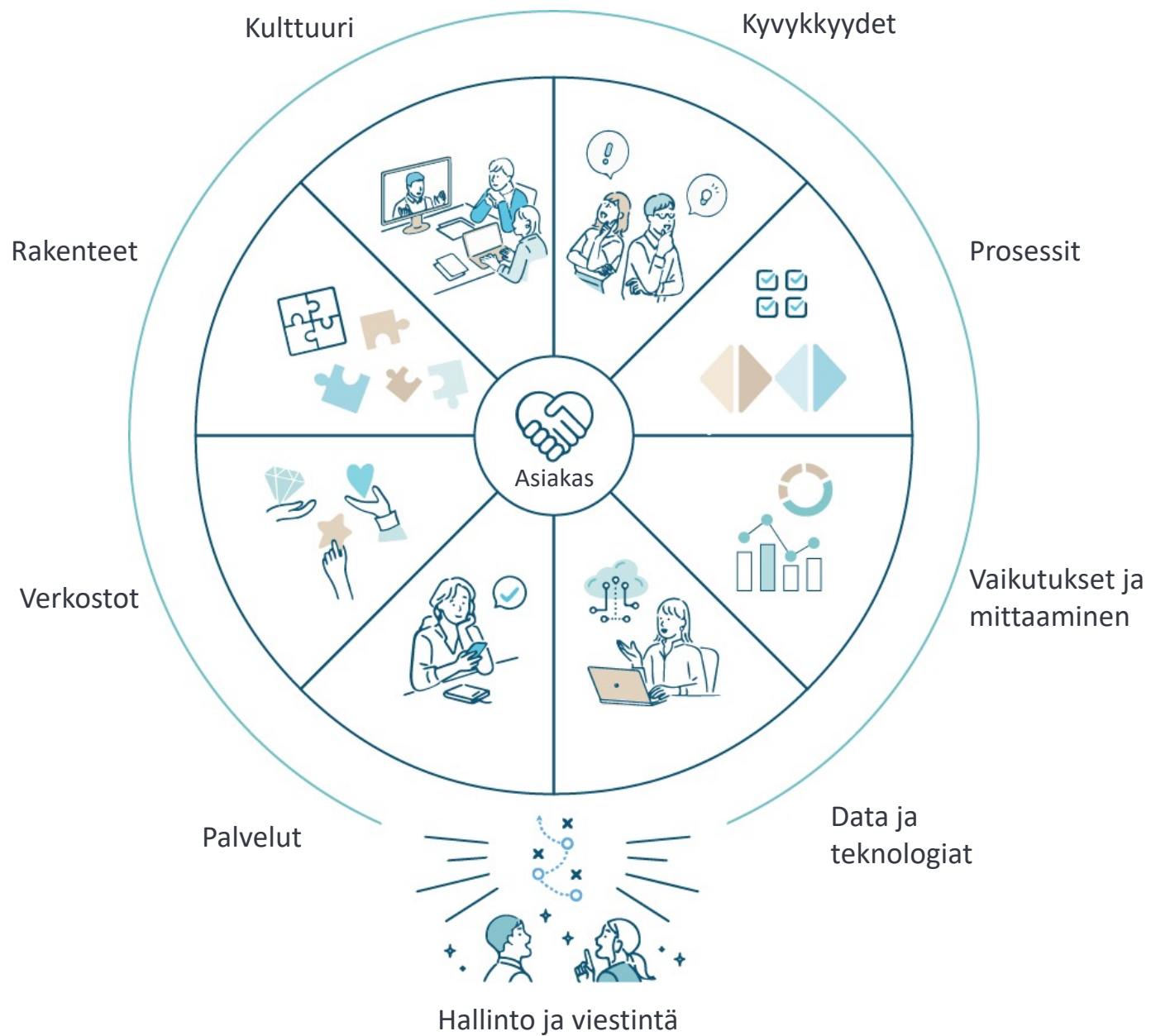
avoin tieto organisaation sis. Ja ulkopuoliseen käyttöön

Service design system: yhteiset palvelupolut ja tutkimustiedot keskitetyksi.

Kuvaus siitä miten eri tyyppistä asiakasymmärrystä voidaan hyödyntää, toiminnan arvon kuvaus, esimerkit

Ohje siitä minkälaista RV:n muotoilu on, jotta henkilöstö ja ulkopuoliset muotoilijat voivat tuottaa oikeanlaisia lopputuotoksia

Hankeportfolion hyödyntäminen resursoinnissa ja "voimien yhdistämisessä". Esim. yhteiset tutkimukset erityisesti tarveselvitysvaiheessa.





Asiakas

Asiakas- ja työntekijäkokemus toimintakulttuurin keskiössä. Asiakkaalla tarkoitetaan palvelun kohdetta ja käyttäjää. Asiakkaalla voidaan tarkoittaa kansalaisia mutta myös sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita joita palvelemme.



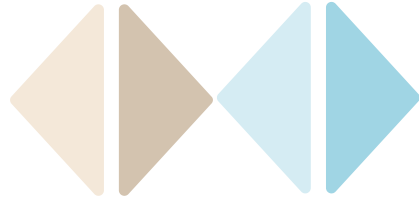
Kulttuuri

Ruokavirastolla on tiedon jakamisen ja yhdessä tekemisen kulttuuri. Tahto ymmärtää asiakasta, hänen prosessejaan ja niiden suhdetta viranomaisten palveluihin.



Kyvykkyudet

Muotoiluosaamista kehitetään tavoitteellisesti. Valmennusten ja kokeilujen avulla kasvatetaan muotoiluymmärrystä sekä muotoilumenetelmien soveltamisen ja hankinnan osaamista.

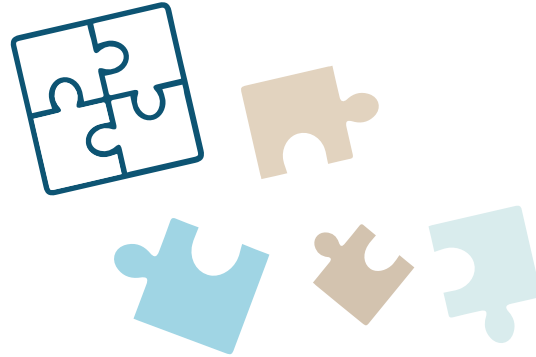


Prosessit

Selkeät kehitystoiminta- ja prosessikuvaukset sekä ohjeet.

Ruokavirastolla on prosessi tai käytäntöjä, joilla asiakastieto tallennetaan, jalostetaan ja jaetaan.

Yhteiset ohjeet ja kirjastot.



Rakenteet

Henkilöstölle on selvää, mistä asiakkaita koskettavaa ja muotoiluosaamiseen liittyvää tietoa ja tukea voi saada.

Yhteinen kehittäminen on budjetoitu ja resursseja voidaan kohdentaa ja tekemistä yhdistää usean projektin kesken. Muotoilulla on organisaatiotasoiset vastuut ja rakenteet, joiden tehtävä on tukea projekteja ja kehittää ja ylläpitää muotoilun työkaluja.



Verkostot

Kerättyä tietoa, osaamista ja ymmärrystä jaetaan eri tuoteryhmien ja organisaatioiden välillä.

Asiakaskokemusta kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Kumppani- ja asiakasverkot tukevat kehitystyötä.



Palvelut

Selkeät palvelun kuvaukset ja ohjeet.

Palvelut muodostavat asiakkaalle selkeän ja toimivan kokonaisuuden. Palveluihin on integroitu viestinnän ratkaisuja, jotka varmistavat katkeamattoman vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa.



Data ja teknologiat

Teknologiat parantavat asiakkaiden palveluja, viranomaistyötä ja toiminnan ja palvelujen kehittämistä. Viranomaisten ja kaupallisten toimijoiden järjestelmissä on Ruokaviraston prosesseja tukevia integraatioita.

Ruokavirastolla on käytössään prosesseja ja kehittämistä tukevat digitaaliset työkalut.

Palvelujen ja ihmisten kerryttämällä asiakasymmärrystietolla on tallennuspaikkansa ja se on laajasti saatavilla.



Vaikutukset ja mittaaminen

Vaikutusten arviointi ja mittaaminen. Ruokavirastolaiset tietävät, mitä tietoa asiakasymmärrys vaatii, mitä tietoa tarvitaan jotta toimintaa ja palveluja voidaan kehittää asiakaskeskeisesti, mitä tietoa mitataan ja seurataan, ja miten tietoa hyödynnetään toiminnan ja palvelujen suunnittelussa.



Hallinto ja viestintä

Asiakasymmärrystä hyödynnetään päätöksenteossa strategisella, taktisella ja operatiivisella tasolla.

Muutosta johdetaan ihmislähtöisesti.

Viestintä on suunnitelmallista ja vuorovaikutteista.

Huom!

Hallinto ja viestintä on piirretty ympyrän ulkokehälle sillä ne ovat kaiken toiminnan läpileikkaavia ja jokaisen palasen osalta tärkessä roolissa onnistumisen kannalta.



RUOKAVIRASTO
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

7. Mitä tämän jälkeen?



Tulokset toimivat pohjatyönä

- Sähköisten palvelujen kehittämiselle
 - Projektissa kuvattiin luomurehuviljelijöiden sekä sisäisten toimijoiden tarpeita ja tavoitetilaa sähköiselle asioinnille. Tuloksia käytetään suoraan tammikuussa alkavassa sähköisen asioinnin kehittämiseen liittyvässä SALLI-projektissa.
- Ruokaviraston asiakaskeskeiselle kehittämiselle
 - 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. A winding river flows through the center 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, with high contrast between the green and yellow fields.

Maiju Vuolle ja Linda Macken

Koko projektitiimin puolesta!

TOS
2019

RUOKAVIRASTO

Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

