

OIKEUSREKISTERIKESKUS JA OIKEUSMINISTERIÖ:

Asiakaskeskeisen kehittämisen mallin pilotti:

Muutoksen ajurina empatia ja asiakasymmärrys

DEO Asiantuntijatuki, lyhyt versio loppuraportista



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Muutoksen ajurina empatia ja asiakasymmärrys

”Kuinka voisimme rakentaa koko hallinnonalan yhteisen ymmärryksen asiakaskokemuksesta ja sillojen yli palvelevan asiointikokemuksen?”

Tavoite

Pilotin tavoitteena on kehittää hallinnonalalle yhteinen asiakaslähtöinen palvelukehittämisen malli. Ja samalla kasvattaa ymmärrystä koko hallinnonalan asiakaskokemuksen nykytilasta



Hyödyt

Yhteinen palvelukehittämisen malli:

- tukee, selkeyttää ja nopeuttaa asiointipalveluiden kehittämistä ja yhdenmukaistaa hallinnonalan asiointipalveluita,
- niin että ne ovat kansalaisten näkökulmasta helppokäyttöisiä, ymmärrettäviä ja löydettäviä palveluita

Kaikki sektorit kutsuttiin mukaan – kutsuja lähti yli 40 henkilölle

- pilotin eri vaiheisiin osallistui hallinnonalalta 24 eri henkilöä
- 4 työpajaa sekä muut sisäiset työstösessiot
- haastatteluita yli 15 (loppuasiakkaat, asiakasrajapinta, sektorit)
- sektoreista vain syyttäjälaitos ja TIV eivät osallistuneet pilottiin



Empatia

"Kuinka voisimme rakentaa koko hallinnonalan yhteisen ymmärryksen asiakaskokemuksesta ja sillojen yli palvelevan asiointikokemuksen?"

Miksi empatia on tässä pilotissa keskiössä? Koska muutos tarvitsee empatiaa.

Ilman empatiaa emme voi ymmärtää loppuasiakasta ja hänen elämäntilannettaan – ilman aitoa tarpeen tunnistamista emme voi kehittää palveluita asiakaskeskeisesti.

Tutkija Katri Saarikiven mukaan:

"Teemme työtä toisille ihmisille. Kaikki työ on jollain tapaa ongelmien ratkaisemista tai muiden tarpeiden ymmärtämistä. Empatia on keino ymmärtää toisia."



Asiakaskeskeisyyden kompastuskiviä



Pilotin tulokset ja jatkokehitys



Asiakaskeskeisen kehittämisen mallin tavoitteet

Lisätä empatiaa asiakasta kohtaan

Tuoda ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja elämästä

Tuoda ymmärrystä ongelmasta, mitä ollaan ratkaisemassa

Asiakaskeskeisen kehittämisen mallin osat

- Kehittämisen malli koostuu kahdesta osasta:
 - 1) Löytöretki asiakasymmärrykseen
 - 2) Ymmärryskortti
- Asiakasymmärryksen löytöretki ohjaa asiakaskeskeistä tekemistä, siinä on kuvattu yksinkertainen kehittämisen malli
- Ymmärryskortti on käytännön apuväline ja työkalu löytöretken tekemiseen - se toimii jatkossa osana hallinnonalan kehittämisen prosessia sijoittuen siinä ennen ideakorttia



Asiakaskeskeisen kehittämisen malli

LÖYTÖRETKI ASIAKASYMMÄRRYKSEEN



Ymmärryskortti

Ennen kuin lähdet kehittämään palvelua tai ratkaisemaan ongelmaa jolla on vaikutuksia kansalaisiin. Pyydä tarvittaessa asiantuntijan tukea (esim. palvelumuotoilijan)

1. Kuka on loppuasiakas?

- Tunnista asiakas/asiakkaat, eli ns. loppukäyttäjä
- Kenen ongelmaa olemme ratkaisemassa tai elämäntilannetta helpottamassa?

2. Ketä tarvitaan matkalle mukaan?

- Kartoita kumppanit tai sidosryhmät
- Mitkä kaikki tahot liittyvät kyseiseen ongelmaan (erityisesti asiakkaan näkökulmasta)?

3. Mitä on jo tehty?

- Kerää kaikki tausta- ja tutkimustieto jota jo löytyy, sekä opit ja kokemukset
- Miten jossain muualla on ratkaistu sama ongelma?
- Kerää esimerkkejä muilta aloilta.

4. Jututa asiakasta!

- ... siis sitä ihmistä, jonka ongelmaa olet ratkaisemassa
- Pyri mahdollisimman monipuoliseen otantaan, eli osallista eri taustoista tulevia asiakkaita. Huomioi pieniltä paikkakunnilta tulevat, vähemmistöt, erityistapaukset, jne.
- Mitä hän tietää, tuntee, kokee ja tekee? Millainen elämäntilanne hänellä on?
- Tuleeko esiin muita sidosryhmiä, joita et ollut tullut ajatelleeksi?
- Kirjaa alle kolme haastateltavaa

5. Jututa asiakasrajapinnassa työskentelevää

- Eli niitä, jotka ovat suoraan tekemisissä asiakkaan kanssa.
- Millaisia asiakkaita hänellä on? Mitä ovat heidän yleisimmät ongelmat?
- Tuleeko esiin muita sidosryhmiä, joita et ollut tullut ajatelleeksi?
- Kirjaa alle kolme haastateltavaa

6. Keskustele sidosryhmien/kumppanien kanssa

- Mitä ovat heidän ongelmat ja tarpeet?
- Tuleeko esiin muita sidosryhmiä, joita et ollut tullut ajatelleeksi?

7. Tarkenna mikä on tarve tai kipukohta joka tulisi ratkoa?

- Mitä ovat tutkimuksesta ja haastatteluista esiin tulleet yleisimmät/tärkeimmät ongelmat ja tarpeet?
- Käytä asiakasymmärrystietoa päätöksenteon tukena ja perusteluina - **unohda ennakkoluulos!**

8. Onko juuri tämä ongelma ratkaisemisen arvoinen?

- Mikä on sen vaikutus asiakkaalle, asiakasrajapinnassa työskenteleville, yhteiskunnalle, jne.?
- Kuinka paljon ja ketä sen ratkaiseminen auttaa?



Asiakasymmärrys osaksi nykyistä idean kehitysprosessia



Palautetta työpajoihin ja haastatteluihin osallistuneilta (yli 25 henkilöä eri sektoreilta)



“tosi vaikeasti hahmotettava kokonaisuus > hampaat saatu nyt johonkin kiinni”



“odotetaan että lähdetään lentoon”



“rapatessa roiskuu – kokeillen ja nopealla aikataululla”



“tavoitetta kohti ollaan menossa”



“valtionhallinto etenee hitaasti – nyt tuntuu että tämä liikkuu sulavasti”



“yhteistyö on aivopähkinä”

“hienoa, että ollaan tuotu ihmisiä yhteen eri sektoreilta”



Miten matka jatkuu?

- ORK esittely tietohallinnon yhteistyöryhmälle pe 17.12.2021, pilotin tuotoksien esittely 27.1.2022 Ratsupäivässä
- **Ollaan vasta alussa** – tärkeintä saada malli kulumaan ns käsissä ja tekemisessä
 - sovittava ensimmäiset caset, jossa tekemisen mallia hyödynnetään ja kehitetään kokemusten ja saadun palautteen avulla
- **Asiakaskeskeisyyden esteiden purku**
 - **Yhteinen digivisio ja –strategiatyö** on alkamassa, pilotista saatujen oppien sekä tiedon hyödyntäminen osana kehitystyötä
 - **Johdon tuki:** jotta "ei koske meidän sektoria" tyyppinen ajatusmalli saadaan käännettyä yhteisen asiakaskokemuksen rakentamiseen
 - Oppien jakaminen yli sektorirajojen: tukena päivittyvä asiakaskeskeisen kehittämisen opas, **jatkuva viestinnän konsepti tulossa**



**Kiitos teille kaikille, jotka olitte
matkalla mukana!**



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

