

Asioiden sujuvoittaminen hankalissa ja vakavissa tilanteissa (esim. velkaantuneisuus, oikeusapu, rikokset jne), joissa voimavarat ja/tai motivaatio voivat olla erittäin heikot.

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

Kuvaus haasteesta

Oikeusrekisterikeskuksessa on meneillään toimintamallin uudistus. Osana uudistusta halutaan rakentaa asiakaslähtöisempi palveluiden kehittämismalli ja kehittää hallinnonalaan läpileikkaavia digitaalisia palveluita empatian keinoin.

Aiemmin on pystytty toteuttamaan vain pistemäisiä ratkaisuja, jotka eivät palvele hankalissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita.

Tavoitteena on laajempi digipalveluiden kokonaisuus, jossa huomioidaan mahdollisesti myös liitännät muiden hallinnonalan palvelukomponentteihin.

Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Asiantuntijatukea tarvitaan yhteisen muutoksen tunnistamiseen, sisäisten sidosryhmien ja kumppanien mukaan ottamiseen ja yhteisen asiakkaan tarpeiden, tavoitteiden ja mahdollisuuksien ymmärtämiseen.

Tavoitteena tunnistaa muutoksen johtamiseen liittyvät tehtävät ja osapuolet.

Keskeiset perustelut valinnalle

1. Empaattiset palvelut ja asioiden sujuvoittaminen hankalissa ja vakavissa tilanteissa (esim. velkaantuneisuus, oikeusapu, rikokset jne), joissa voimavarat ja/tai motivaatio voivat olla erittäin heikot.
2. Elämäntapahtumalähtöinen näkökulma, luukulta toiselle siirtymisten vähentäminen
3. Hallinnonalan lukuisien toimijoiden yhteiset prosessit, sähköisen asioiden palvelut kokonaisuutena ja hyvin mietittynä asiakkaan näkökulmasta.

Projektin avaintahot ja -henkilöt





Palvelumuotoilija ja fasilitaattori, ratkaisuarkkitehti, asiakas- ja kehitysvastaavat, OM:n sektorit: palveluprosessien omistajat

- Timo Varsila, ORK
- Rauni Kudia, ORK
- Mikko Lehtisalo, ORK
- Mika Kanervisto, ORK
- Aino Tylli, ORK








Muutamman henkilön työpanos 50-100%, muiden työpanos tarkentuu myöhemmin syksyllä.

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.