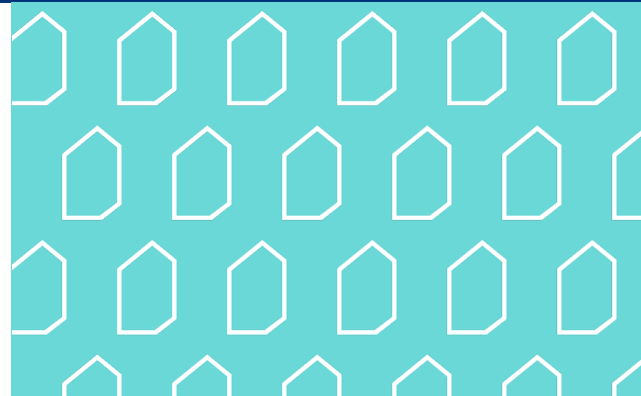


# Ruokavirasto: Eksyksissä ekstranetissä Viranomaisyhteistyön käyttäjälähtöinen kehittäminen tiedon löydettävyyden parantamiseksi

Laura Järveläinen, DVV  
Heidi Uusivirta, Knowit Insight



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**





**Asiantuntijatuki auttaa viranomaisia tunnistamaan digitalisaation mahdollisuudet asiakastarpeisiin vastaamisessa ja sujuvien digipalvelujen kehittämisessä.**

*Digitalisaation edistämisen ohjelma - Asiantuntijatuki 2022*



# Asiantuntijatuki auttaa

## Asiakkaat Sujuvat palvelut ja yhteistyö

Ymmärretään asiakkaan  
elämäntilanne ja tarpeet

Kehitetään toimivia palveluita  
ja yhteistyön muotoja kuntien,  
hyvinvointialueiden,  
valtion ja muiden  
toimijoiden  
välillä

## Organisaatiot ja verkostot Muutoksen käynnistäminen

Ymmärretään ongelmien juurisyyt,  
tunnistetaan muutoksen tarve ja  
luodaan suunnitelma sen  
käynnistämiseksi

Kehitetään prosesseja,  
uusia tapoja ja  
toiminta-  
malleja

## Ratkaisut Kansallisten yhteisten palvelujen hyödyntäminen

Ymmärretään kipupisteitä  
palveluiden kehittämisessä

Hyödynnetään yhteisiä ratkaisuja,  
huomioidaan erityisesti  
Suomi.fi-laatutyökalut,  
Suomi.fi-viestit ja  
Suomi.fi-  
valtuudet

### Kaikkia teemoja läpileikkaavia painopisteitä projekteissa:

Asiakaslähtöisyys | Saavutettavuus | Tiedon hyödyntäminen ja avaaminen | Digitalisaatiota koskeva lainsäädäntö

Digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteet (mm. digin ensisijaisuus)

Digikompassin osa-alueet (julkiset palvelut, osaaminen, infra, yritykset)



# Digitalisaatio on ihmistä varten

**Kehitystarpeet muodostetaan ihmisten tarpeiden pohjalta, ei teknologianäkökulmasta.**

Ihmiskeskeisyys tarkoittaa kykyä ymmärtää ihmisten tarpeita ja huomioida yksilölliset, yhteisölliset ja kulttuuriset toiveet, haasteet ja mahdollisuudet.

**Digitalisaatiohaasteet ratkaistaan osallistamalla eri alojen asiantuntijoita, henkilökuntaa ja asiakkaita kehitystyöhön.**

Osallistavilla menetelmillä tarkoitetaan ihmisten aktivoimista hyödyntämään omaa osaamistaan kehittämisessä.

**Digitalisaatio muuttaa organisaatioiden rakenteita, toimintamalleja ja palveluita.**

Digitalisaatiolla pyritään edistämään ihmiskeskeistä yhteiskuntaa, jossa palvelut ovat saatavilla jatkuvasti, ihmisten tarpeiden mukaisesti.

**Ratkaisuja suunnitellaan yhdessä.**

Asiantuntijatuki auttaa viemään kehitysprosessia eteenpäin. Organisaatioilta vaaditaan sitoutumista ja aikaa kehityshankkeiden edistämiseen. Kehityshaasteeseen liittyvät ihmiset ja sidosryhmät osallistuvat yhteissuunnitteluun asiantuntijoina.



# Viranomaisyhteistyön käyttäjälähtöinen kehittäminen tiedon löydettävyyden parantamiseksi

Ruokaviraston Pikantti-ekstranet ja sen työtilat ovat elintarviketurvallisuuden valvontaketjun tärkein ohjauksen ja johtamisen työväline. Pikanttia käytetään viranomaisten väliseen tiedon jakamiseen ja hakemiseen sekä vuorovaikutukselliseen työskentelyyn.

Pikantin taustalla on kahden eri ekstranetin yhdistäminen virastojen yhdistyessä, eikä palvelun kokonaiskehittämiseen ole ollut resursseja. Käyttäjäkunta ja tietomäärä ovat laajat. Käyttäjien haasteena on ajantasaisen tiedon ja lisätietojen antajien löytäminen Pikantista. Ei ole selvää, mitä käyttäjät etsivät ja miten tarpeellinen tieto saataisiin löydettävämmäksi.



# Mikä Pikantti on?

Ruokaviraston, aluehallintovirastojen ja kuntien elintarvikevalvonnan yhteistyön yksi kulmakivi on Ruokaviraston ylläpitämä Pikantti-ekstranet. Ekstranetin kautta jaetaan muun muassa elintarvikevalvonnan ohjeita, ajankohtaista tietoa ja tulkintoja.

Pikantissa on paljon sisältöä ja Pikanttia käyttäviä organisaatiota on yli 200 ja niissä käyttäjiä yli 7000. Pikanttia käyttävät kuntien ja Avien lisäksi mm. ELY-keskukset, Tulli, Valvira ja Puolustusvoimat, joilla kaikilla on myös eri elintarvikevalvontatehtäviä.

Elintarvikevalvonnan lisäksi Pikantti kattaa ruokaketjun viranomaistoiminnan kaikki vaiheet pellolta pöytään. Pikantin laajuuden vuoksi käyttäjien on usein haastavaa löytää juuri omassa tehtävässä tarvittavaa tietoa tai varmistaa, että löydetty tieto on ajantasaista.



***"Kuinka voisimme saada selville eri käyttäjäryhmien tärkeimmät tietotarpeet elintarvikevalvonnassa verkostomaisen työn sujuvoittamiseksi?"***



# Tiimi

- Maarit Haverinen, Ruokavirasto (08.11.2022 saakka)
- Noora Malkamäki, Ruokavirasto
- Jaakko Rinne, Ruokavirasto
- Anneli Liljeroos, Itä-Suomen aluehallintovirasto
- Jari Jokinen, Lounais-Suomen aluehallintovirasto
- Sanna Kousa, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

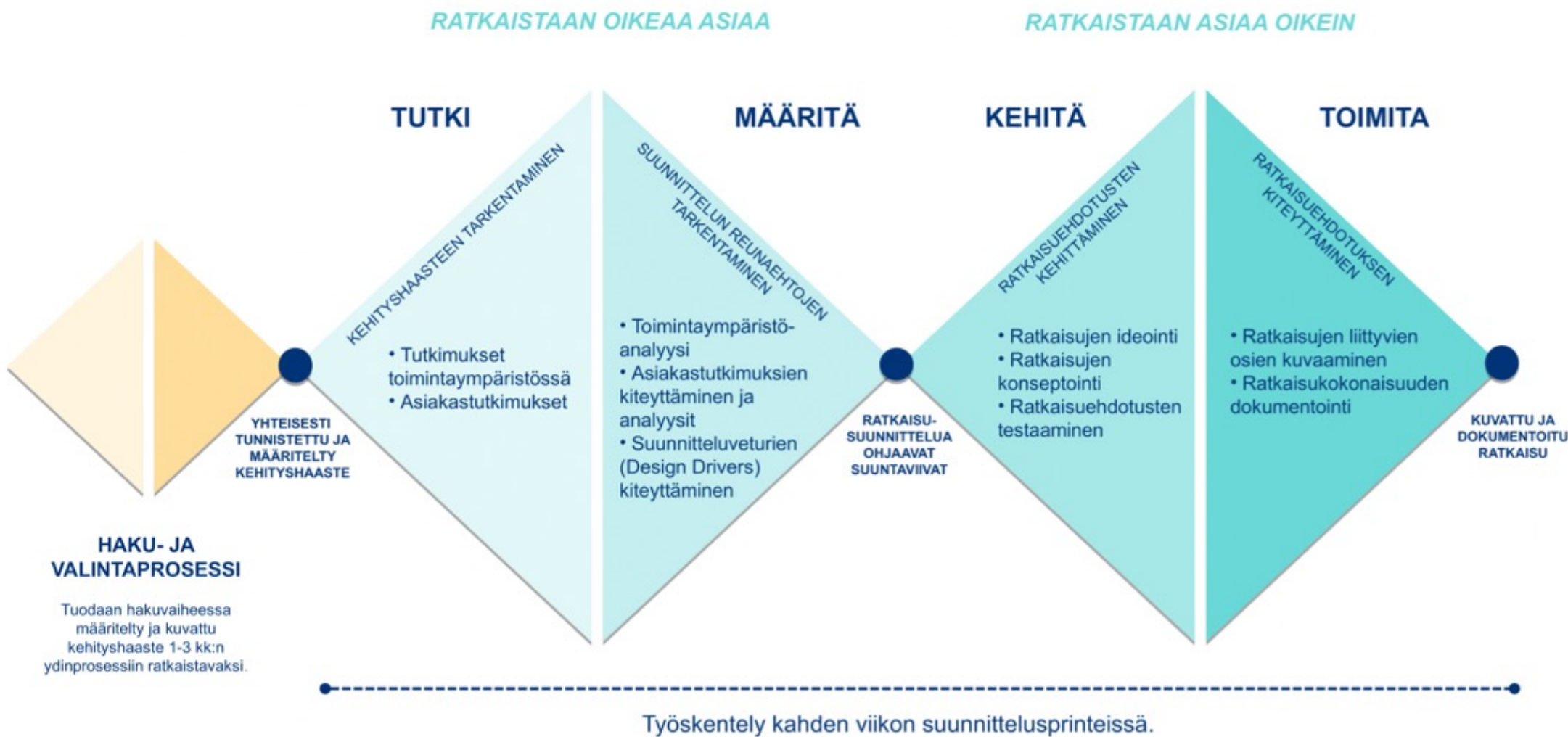
## Asiantuntijat:

- Laura Järveläinen, DVV
- Heidi Uusivirta, Knowit Insight





# Työskentelytapana yhteiskehittäminen



# Viestintä projektin aikana

- Blogi Ruokavirasto intranetissä
- Blogi SuomiDigissä
- Uutinen Aluehallintovirastojen intranetissä
- Uutinen PHHYKY:n intranetissä
- Ruokaviraston asiakkuuden iltapäiväkahvit
- Asiantuntijatuen aamukahvit
- Tiedonvaihto Ruokaviraston Valvojan työkalupakki -projektin kanssa



# Asiakasymmärrys



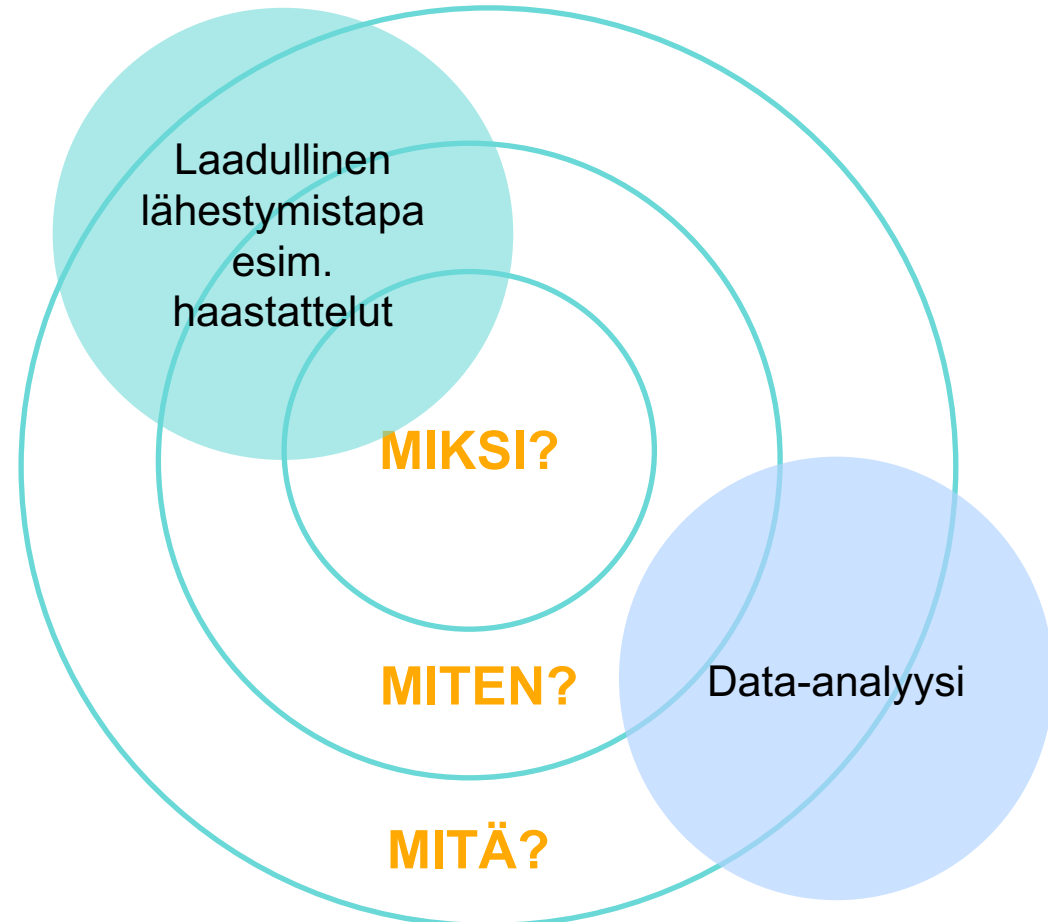
# Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys yhdistää dataan pohjautuvan ja laadullisen lähestymistavan

Palvelun kehittämisen alussa on tarpeen ymmärtää kokonaisvaltaisesti asiakasta ja yritysasiakkaan tarpeita, jotta palvelutarjoama vastaa asiakkaan todellisiin ongelmiin.

Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys yhdistää laadullisen analyysin kuten haastattelut sekä dataan pohjautuvan analyysin.



Näin ymmärrämme paremmin mm. miksi palvelua käytetään, eli minkä ongelman tai haasteen palvelu voi asiakkaiden puolesta ratkoa.



# Asiakasymmärrys lukuina

12

Haastattelua

+

Aiemmin Ruokavirastossa ja  
kumppaniorganisaatioissa  
tehdyt aiheeseen liittyvät  
asiakastutkimukset





*Pikantti on tarpeellinen ja sitä tarvitaan. Siinä on valuvikoja ja melkoisesti kehitettävää, mutta siitä tulee joskus hyvä työkalu.*



# Elintarvikevalvonnan arki ja käytännön työ

- Kiireiset työpäivät
- Useampi tarkastus/valvontatapaus auki samaan aikaan
- Halu palvella asiakkaita hyvin
- Tarkastaja hoitaa myös muita työtehtäviä, on ehkä lähiesihenkilö
- Tärkeää seurata ajankohtaisia työhön liittyviä asioita
- Suurin osa tottuneita Pikantin käyttäjiä, silti Pikantti tuntuu ajoittain vieraalta
- Todennäköisesti käyttää Pikanttia ainakin viikoittain ellei useammin

*Kaivelin lukupaketteja kala-alan laitokselle. Vasta kun vein ne heille niin ne vihdoinkin luki sen oppaan. Kiireinen yrittäjä haluaa valmiiksi pureskellut ohjeet.*



# Pikantin käyttö

- Kirjautuminen ja käyttäjätunnukset hämmentävät
  - Käyttäjätunnus ei ole käyttäjän sähköpostiosoite vaan vain Pikanttia varten luotu sähköpostiosoite
- Perehdytys ja käyttöönotto koetaan työläänä
  - Ruokavirasto
  - Kunta
- Vaikea löytää tietoa, löydäkö kaiken?
  - Tietoa on tarjolla sekä Pikantissa että Ruokaviraston ulkoisilla sivuilla
  - Pitää tietää missä tieto on
  - Hakutoiminto ei löydä
  - Sivustorakenne ei auta eikä ohjaa
  - Kaikkia Pikantin ominaisuuksia ei osata hyödyntää
- Sekavaa
  - Pikantin suhde muihin järjestelmiin
  - Etusivulla paljon asiaa ja juttuja
  - Osin vanhentunutta tietoa
  - Tuntuu olevan liikaa asiaa
  - Jäänyt epäselväksi ketkä kaikki saavat käyttäjätunnuksia Pikanttiin

*Ennen kuin voi käyttää vaatii, että pitää osallistua moniin koulutuksiin. Ei saa tunnuksia ilman koulutusta. Eihän se ole nykyaikaa!*

*Jos kerran löytää hyvää tietoa niin sitä ei takuulla löydä uudestaan. Mulla ei ole mitään käsitystä miten jonkun tiedon löytää uudestaan. Tuurilla voi löytää.*

*Ruokaviraston sivuilla ja Pikantissa on osin samoja tietoja ja pitää muistaa mikä tieto on missäkin.*

*Pikantissa on valtaisa määrä tietosivuja. Suoraan sanoen niitä sivuja on liikaa ja niiden seuraaminen on työlästä.*





# Pikantti työkaluna

- Ohjeet
  - Vatin käyttöohjeet, miksi Pikantissa?
  - Tarkastuksenteon ohjeet tärkeää löytää
- Tulkinnat
  - Työkalu tarkastajille tulkintojen muodostamisessa
  - Keskustelupalsta tärkeä tietolähde
  - Nopeita vastauksia kaivataan
  - Lainsäädäntöön liittyviä tulkintoja tarvitaan
  - Tietolähteenä käytetään myös Ruokaviraston ulkoisia nettisivuja
- Yhteistyökumppaneiden rooli ja toimintatavat
  - Huomioitava muiden tahojen kanssa tehtävä yhteistyö ja heidän eri tavat tuottaa/käyttää tietoa

*Jos ruokavirastolaiset muistaisivat seurata keskusteluja ja vastata kohtuullisessa ajassa niin saisimme valvontaa yhtenäistettyä. Meillä ruohonjuuritason valvojilla on siihen suuri halu.*

*Siellä on samoja asioita eri paikoissa. Tietosisällöissä ei ole loogisuutta. Asiat on sinänsä ok, mutta niitä ei löydä.*



# Kehittämisprojektin vaiheet



# Yhteiskehittämistä ja osallistamista



12

Asiakashaastattelua

3

Kehittämistyöpajaa

5

Asiakkaalla testattu  
ratkaisuehdotuksia

4

Ratkaisuehdotusta




Aiemmin Ruokavirastossa ja kumppaniorganisaatioissa tehdyt aiheeseen liittyvät asiakastutkimukset, kehittämiset ja kokeilut

Tiedonvaihto Ruokaviraston muiden projektien kanssa

Tiimin viikoittainen työskentely





# **Kehittämistyöpaja 1. Käyttäjämmärryksestä haasteen kiteytykseen**



# Työpajan tavoite

## Ymmärrys



Tunnistaa millaisia tarpeita käyttäjillä ja eri toimijoilla on

## Valinta



Tunnistettujen haasteiden priorisointi

## Seuraava suunta



Ensimmäiset ideat tulevaisuuden tavoitetilasta



# Käyttäjymmärrystöpajan tehtäviä

## "Kuinka voisimme..."

Käymme tehtävän 1 laput läpi ja seuraa yhteinen keskustelu.

- Käy tarralappusi läpi ja valitse niistä kolme tärkeintä Pikantin kehittämisen kannalta. Mitkä kolme haastetta tulisi ensimmäisenä ratkaista? (5min)
- Käännetään asiakas- ja sidosryhmähaasteet mahdollisuuksiksi muotoilemalla niistä selkeitä kysymyksiä, jotka alkavat "Kuinka voisimme...?" Esimerkiksi "Kuinka voisimme tarjoilla kaikille suklaajäätelöä aamiaiseksi?" (5min)
- Vie 3 tarralappua seinälle ja lue lauseesi ääneen

## Haasteiden priorisointi

- Lue seinältä "Kuinka voisimme..." laput
- Äänestä kolmea ideaa jotka olisi mielestäsi tärkeää ratkaista ensimmäiseksi
- Mieti myös perustelut valinnoillesi.
- Käydään yhdessä läpi ratkottaviksi nostetut haasteet ja niiden perustelut.

## Tavoitetila kolmen vuoden kuluttua

### Millainen Pikantti on kolmen vuoden kuluttua?

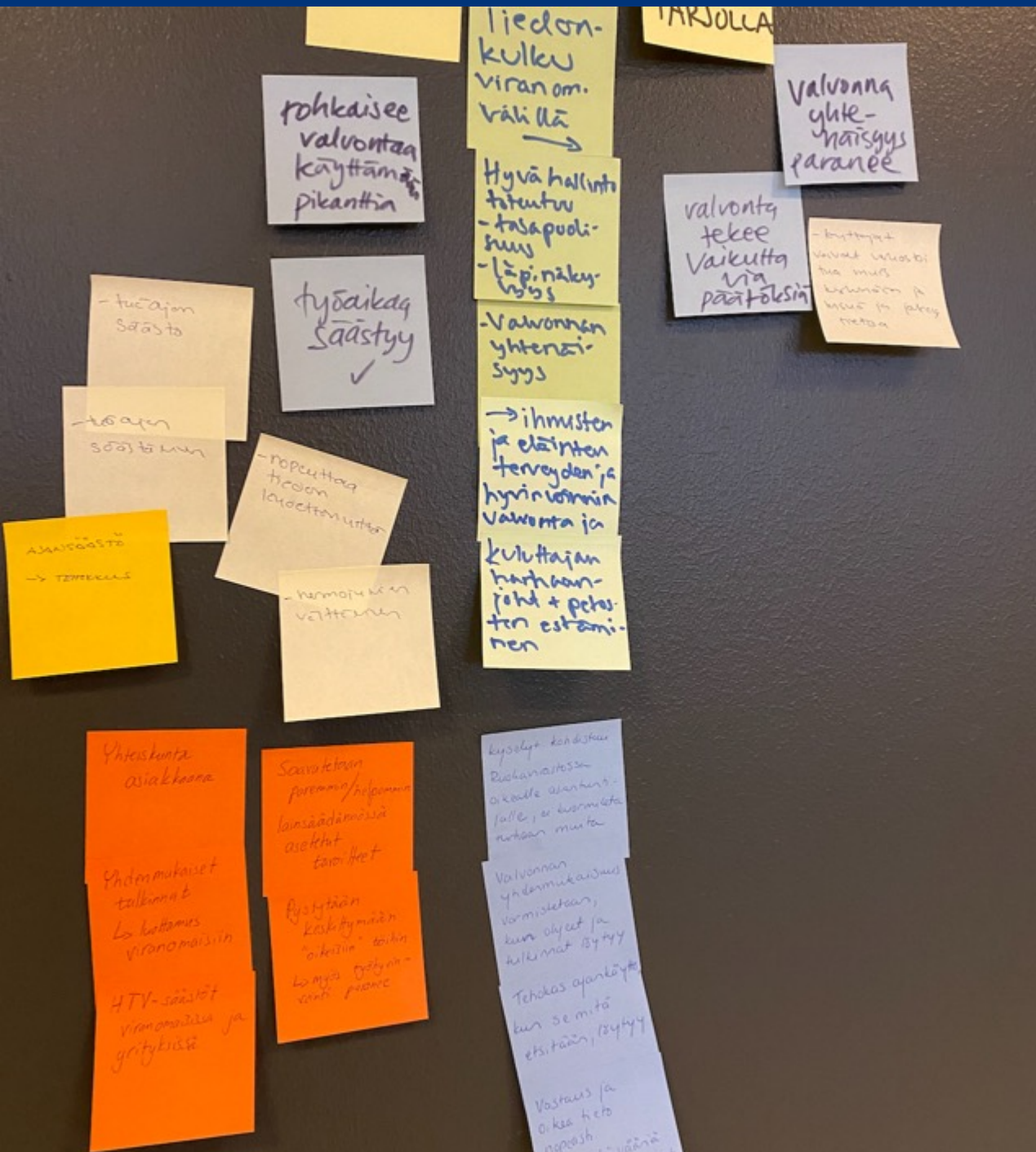
- Kirjoita yksi kuvaileva lause
- Ole rohkea, optimistinen, jopa idealistinen
- Kuvittele, että kaikki menee täydellisesti
- Ei vielä numeroita tai mittareita
- Älä määrittele ratkaisua



# Havainnot ja opit käyttäjäymmärryksen työpajassa

Käyttäjäymmärryksen löydösten perusteella kiteytimme toistuvia teemoja liittyen tiedon löydettävyyteen:

- On iso määrä tietoa – valikkorakenne ei tue tiedon löytämistä
- Pikantin ominaisuuksien hyödyntämisessä on puutteita, esim. hakutoiminto vaatii käyttäjältä opettelua
- Keskustelupalsta ja apu tulkintojen tekemiseen nopeastikin on tarpeen
- Käyttäjien on tärkeää löytää ajantasaisimman päivitetyn tiedon luokse vaivatta



# Asiakasymmärrys suunnitteluhaasteiksi

Asiakasymmärrys, haasteet ja tarpeet sekä tausta-aineistot kiteytettiin suunnittelua ohjaaviksi suunnitteluhaasteiksi:

**Kuinka voisimme varmistaa, että tieto on löydettävää?**

**Kuinka  
voisimme  
tehdä  
valikko-  
rakenteesta  
selkeän?**

**Kuinka  
voisimme  
varmistaa,  
että  
asiantuntija-  
tukea on  
tarjolla?**






# Miksi kyseiset haasteet valittiin?

- Käyttäjät saavat tietoa ja nopeita, yhdenmukaisia tulkintoja
- Käyttäjät voivat verkostoitua ja jakaa tietoa, vuorovaikutus lisääntyy
- Tasapuolisuus, läpinäkyvyys ja valvonnan yhtenäisyys vahvistuu
- Tiedonkulku viranomaisten välillä paranee, hyvä hallinto toteutuu
- Kuluttajan harhaanjohtamisen ja petosten ehkäisy paranee
- Viranomaisten ja yritysten tehokkaampi ajankäyttö mahdollistuu
- Saavutetaan lainsäädännössä asetetut tavoitteet





# **Kehittämistyöpaja 2. Ruokaviraston sisällöntuottajat**



# Ideoinnin hyödyt, kehittämisen lisäarvo

Pienistä ideoista merkittäviin ja mullistaviin  
toimintatapojen muutoksiin  
Nopeampi läpimenoaika ideasta toimintaan

Paremmat ja oikeat päätökset sekä jaettu ymmärrys  
Organisaatiota ja sidosryhmiä sitouttava ja innostava  
toimintatapa

Tehokkaampi toiminta  
Laatu- ja kustannussäästöt  
Pitkäjännitteisesti kannattava toiminta



# Työpajan tavoite

## Käyttäjien tarpeet



Kuullaan asiakasymmärryksestä: Millaisia tarpeita Pikantin käyttäjillä on

## Ideointi



Ideoidaan asiantuntija-avun ratkaisuja

## Ideat kartalle



Hahmotellaan idea-aihiot esitettävään muotoon



# Ideointityöpajan tehtäviä

## Ideoinnin ”pyöreän pöydän kierros”

- Kaikki saavat ensin omaa aikaa pohtia ja kirjata ideoita. 5min.
- Sitten käydään koko porukan kierros ideoista, kaikki saavat sanoa ääneen ideansa. 10-15min.
- Yhteinen keskustelu käydään, kun kaikkien ideat on ensin käyty läpi. 10-15min.


### Kuinka voisimme varmistaa, että asiantuntija-apu on tarjolla ja saatavissa Pikantissa?

- Mirossa ideat omalle kohdalle
- Apukysymykset käytettävissä
- Saa äänestää Mirossa mielestään hyviä ideoita

## Yhteisen keskustelun kysymykset

- Oliko ideoissa toistuvuutta?
- Mitä ajatuksia herättää?
- Voiko ideoita yhdistää?
- Mitä uusia toimintatapoja näistä ideoista voisi teille syntyä?
- Näettekö ideoita toteutuskelpoisina?
- Onko vastaavia ideoita kokeiltu Ruokavirastossa tai viety eteenpäin muualla?

## Asiantuntija-apu ja sen ideointi

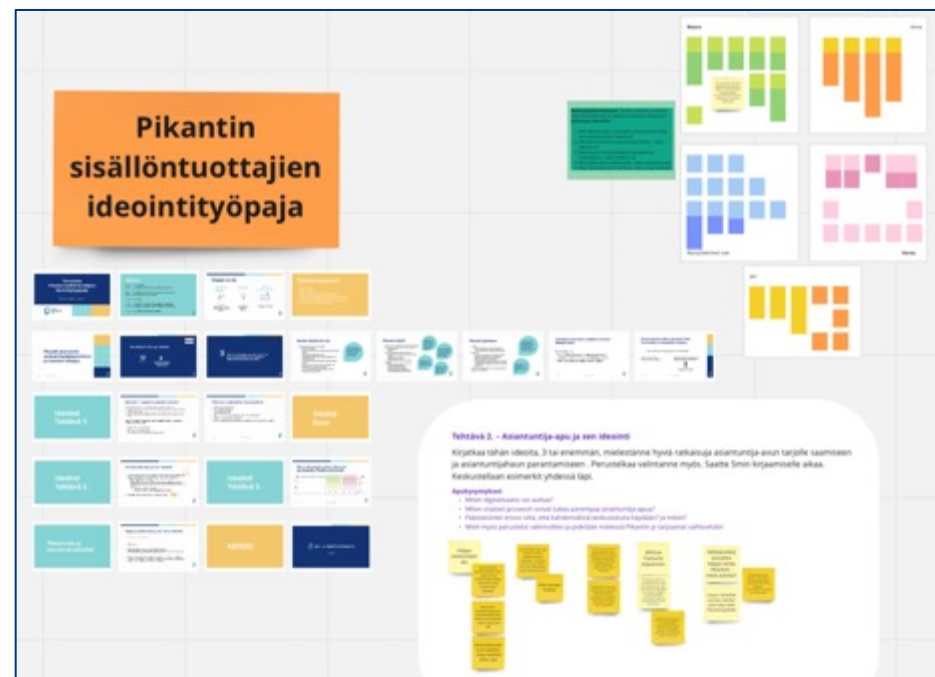
- Kirjaa 3 ideaa jotka olisi mielestäsi hyviä ratkaisuja asiantuntija-avun tarjolle saamiseen ja asiantuntijahaun parantamiseen 5min
  - Miten digitalisaatio voi auttaa?
  - Miten sisäiset prosessit voivat tukea parempaa asiantuntija-apua?
  - Päästäisiinkö eroon siitä, että kahdenvälisiä keskusteluita käydään? Ja miten?
    - Mieti myös perustelut valinnoillesi
    - (Pidetään mielessä Pikantin jo tarjoamat vaihtoehdot)
- Käydään yhdessä läpi ideat ja niiden perustelut 

20



# Ideointityöpajan kiteytys ja havainnot

- Ruokaviraston asiantuntijatuki:
  - Tarjolla on tietoa mahdollisimman kattavasti → ei tarvitse yhteyttä asiantuntijaan
  - Tulkintojen perustelut ja viittaukset lakipykäliin näkyviin → linkit suoraan Finlexiin
  - Ohjataan yhteydenotot Ruokavirastoon kirjalliseen muotoon, jotta tieto on siirrettävissä Pikanttiin
  - Kysyjältä/yhteydenottajalta tarvitaan alkuun paremmat tiedot kysymyksestä, jotta voidaan lähteä selvittämään → lyhentäisi selvitysaikaa
  - Asiasanahaku asiantuntijoille enemmän kuin hakea asiantuntijaa yksikön perusteella
  - Kuukausittain toistuvissa sisäisissä koulutuksissa nostettaisiin esille saapuneita kysymyksiä





## **Kehittämistyöpaja 3. Ideoiden validointi**



# Työpajan tavoite

## Validointi



Testataan ideoita,  
haastatellaan  
käyttäjiä

## Opit talteen



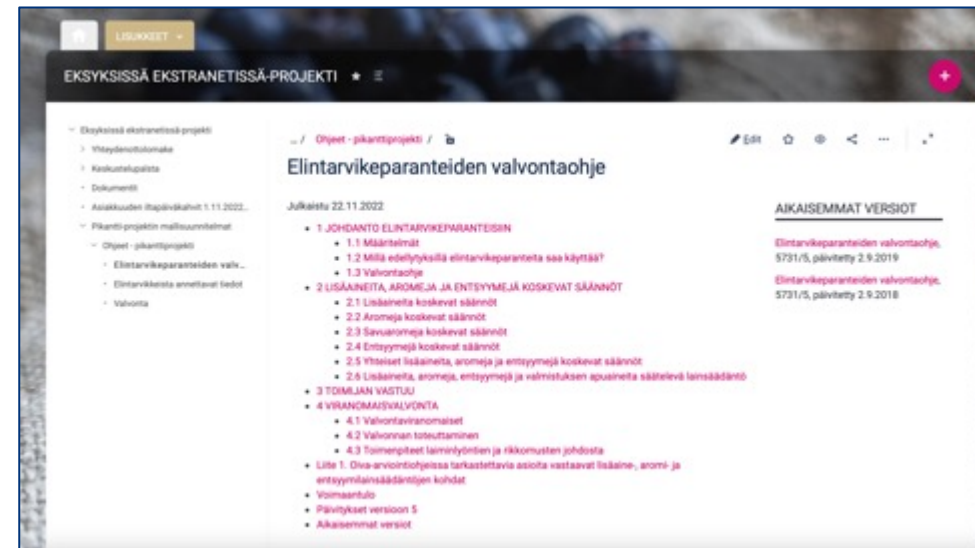
Kiteytetään käyttäjien  
palaute ideoiden  
jatkotyöstöä varten





# Ideoiden validointi käyttäjillä

- Pikantin käyttäjille ja sisällön asiantuntijoille pidettiin viisi ideoiden ”testaajien” validointihaastattelua
- Osasta ideoista rakennettiin konkreettisia malliratkaisuja, joiden avulla pyysimme kommentteja Pikantin käyttäjiltä
- Malliratkaisuja esiteltiin Pikantti-näkymän sekä kuvakaappauksien avulla
- Projektin ydintiimi kokosi muistiinpanoja sekä huomioita ”testaajien” kommentteista sekä esittivät täydentäviä kysymyksiä
- Validointihaastattelujen jälkeen ydintiimi kokoontui jakamaan ymmärrystä ja keskustelemaan löydöksistä.



# Kiteytys ja käytännön havainnot työpajasta

- Ideaesimerkkien hyvinä puolina ja jalostamisen arvoisena nähtiin:
  - Ohjelueteloa tarvitaan – luetteloinnissa tulisi miettiä mikä on ensisijainen hakukriteeri (aihepiiri yleisesti ottaen)
  - Julkaisupäivä hyvä olla esillä ja tietää mikä on viimeisin versio
  - Tieto näkyy, että ohje on päivityksessä ja milloin uusi julkaistaan
  - Hakutulokset voi parantua, kun avaa ohjeita sivupohjille
  - Työtilojen rakenne on nyt jo toimiva
  - Ruokaviraston olisi hyvä pohtia ja linjata, miten asiantuntijoihin saadaan yhteys tarvittaessa
- Ideaesimerkkien huonoina puolina ja edistämisen esteinä pohdittiin seuraavaa:
  - Mikä on selkeä tapa järjestää ohjeet luetteloon?
  - Ohjesivuston ylläpidon vastuut – kuka osaa ja tekee ylläpitoa?
  - Otsikoinnin muotoilut voisi miettiä uudelleen
  - Kaikki sisällöntuottajat tulisi saada samalle sivulle
  - Resurssien puute ideoiden toteuttamiseen huolettaa
  - Sekä käyttäjät että sisällöntuottajat tarvitsevat koulutusta uusien ideoiden käytäntöönpanossa





**Ideat ratkaisuehdotuksiksi**



**Pikantti on elintarvikeketjun  
työntekijöiden päivittäisessä  
käytössä oleva hyödyllinen  
työkalu ja aktiivinen  
vuorovaikutuskanava.**



# Tavoitetila - ratkaisuehdotukset

**Tiedot  
löytyvät  
vaivattomasti**

**Pikantin  
rakenne on  
selkeä**

**Keskustelu-  
palsta on  
hyödyllinen  
tietolähde**

**Sisällön-  
tuotanto ja  
päivitys on  
sujuvaa**

Ratkaisuehdotusten muotoilussa on hyödynnetty ydintiimin jäsenten asiantuntijuutta, kerättyä asiakasymmärrystä, Ruokaviraston strategisia ja viestinnällisiä linjauksia sekä Digikompassin tavoitteita.



# Tiedot löytyvät vaivattomasti

- Hyvä käytettävyys ja visuaalisuus ohjaavat tarvittavan tiedon äärelle
- Sisällöt ovat ajan tasalla ja tarkasteltavissa aiheittain
- Otsikot ovat kuvaavat ja yhdenmukaiset
- Terminologia on selkeää ja ymmärrettävää
- Tulkinnat löytyvät aihepiirin yhteydestä
- Ohjeet ovat teksteinä liitetiedoston sijaan, tulostusmahdollisuus huomioiden
- Asioista/muutoksista viestitään ennakoiden ja oikea-aikaisesti

## Ratkaisuehdotuksella saavutettavat hyödyt:

- Helposti löydettävät tiedot helpottavat käyttäjien arkea - asiakaskokemus paranee
- Asiakkaan ei tarvitse kysyä Ruokaviraston asiantuntijalta erikseen lisätietoja tai tulkintoja
- Pikantin vetovoima tietolähteenä kasvaa – kannustaa käyttämään säännöllisesti
- Palveluita kehitetään ihmiskeskeisesti – viranomaisyhteistyö sujuvoituu



# Pikantin rakenne on selkeä

- Pikantin ja Ruokaviraston verkkosivujen sivustorakenteet, visuaaliset ilmeet ja käyttötavat ovat yhdenmukaiset
- Ohjeet ja oppaat järjestetty aihepiireittäin
- Ohjeiden julkaisu- ja päivityspäivämäärät näkyvissä
- Ohjeet vain yhdessä paikassa – sama ohje ei ole Pikantissa ja Ruokaviraston verkkosivuilla
- Kun ohje on päivitettävänä, edellinen versio on koko sen ajan näkyvillä
- Työtilat löydettävissä loogisesti
- Koulutusmateriaalit koottuna yhteen paikkaan

## Ratkaisuehdotuksella saavutettavat hyödyt:

- Tiedon löydettävyys paranee
- Tiedon selailtavuus ja vertailu helppoa
- Selkeät sisällöt houkuttavat lukemaan
- Pikantin käyttö päivittäisenä työkaluna vahvistuu
- Tiedon löydettävyys ja eheys edistävät Ruokaviraston tavoitteiden saavuttamista
- Edistää julkishallinnon sähköisten palvelujen käyttöä



# Keskustelupalsta on hyödyllinen tietolähde

- Käyttäjillä ja sisällöntuottajilla on yhtenevä käsitys keskustelupalstan roolista ja toimintatavoista
- Käyttökokemus on keskusteleva ja vuorovaikutteinen
- Kommunikointi keskustelupalstalla on avointa ja tehtyjä linjauksia perustelevaa
- Nopea reagointi - asiakkaat saavat vastaukset ja tulkinnat viiveettä
- Keskustelupalstan avulla vastaukset, linjaukset ja ohjeet välittyvät kaikille valvojille samanaikaisesti ja kaikki saavat saman tulkinnan.
- Yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan - toiminta keskustelupalstalla sovitun mukaista
- Keskustelupalstan tueksi käyttäjille on tiedossa Ruokaviraston yhteissähköpostiosoitteet
- Vuorovaikutus toteutuu Pikantissa (ulkoisilla sivuilla ei ole keskustelupalstaa)

## Ratkaisuehdotuksella saavutettavat hyödyt:

- Valvonnan yhtenäisyys ja ajankäyttö tehostuu
- Vuorovaikutteinen viestintä keskustelupalstalla vahvistaa osallisuutta - "meidän yhteinen elintarvikevalvonta"
- Keskustelupalstan aktiivinen käyttö toteuttaa Ruokaviraston linjauksen avoimesta, kaksisuuntaisesta tavoittavasta ja vaikuttavasta viestinnästä
- Avoin vuorovaikutus lisää digiturvallisuutta oikein käytettynä → vastustuskyky disinformaatiolle





# Sisällöntuotanto ja päivitys on sujuvaa

- Sisällöntuotannon toimintatavat tukevat asiakaskeskeisen materiaalin tuottamista
- Sisällöntuotannon ohjeet ovat selkeät ja yhdenmukaiset
- Sisällöntuotannolle on määritelty "päätoimittajien" ydinryhmä
- Sisällöntuottajien osaamista tuetaan
- Jatkuva kehittäminen tapahtuu yhteistyössä käyttäjien kanssa (esim. haastattelut, asiakaspalautteet, Pikantin käyttäjäraati)
- Saavutettavuuden vaatimukset on huomioitu

## Ratkaisuehdotuksella saavutettavat hyödyt:

- Sisällöt ovat laadukkaat ja ajantasaiset
- Selkeä rakenne ja ylläpito-ohjeet helpottavat sisällöntuottajien työtä
- Yhtenäinen sisällöntuotanto tuo näkyväksi poikkihallinnollista johtamista vaativat asiat
- Yhteentoimivat digitaaliset julkiset palvelut edellyttävät sujuvia yhteistyökanavia virastojen välillä



# Yhteenveto ja suositukset



# Keskeisimmät oivallukset

- Kehittämisessä hyödynnetään ihmiskeskeistä lähestymistapaa – tunnistetaan ja ymmärretään asiakkaiden tarpeet ja haasteet
- Palvelumuotoilun menetelmät ja hyödyt tulevat tutuksi käytännön tekemisen myötä
- Palveluja kehitetään kokonaisuutena niin, että ne näyttäytyvät asiakkaalle ymmärrettävästi eli eivät organisaatiolähtöisesti vaan liiketoimintatapahtumalähtöisesti
- Yhteiskehitetään palvelua yli organisaatorajojen yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa
- Pikantin kehittäminen vaatii jatkuvaa ylläpitoa ja kehitystä, sisällöt eivät ole koskaan valmiita



# Suosituksia

- Aloita asiakasymmärryksen kerääminen heti projektin alussa
- Kehitä palvelua asiakkaan tilanteeseen vastaavana kokonaisuutena
- Tee jatkuvaa ideoiden testausta ja parantamista
- Huomioi, että Ruokaviraston palvelujen visuaalisuus näyttyy asiakkaalle linjausten mukaisena
- Varmista, että äänensävy ja puhuttelutapa ovat kaikissa kanavissa yhdenmukaisia
- Pohdi mikä kaikki on välttämätöntä kertoa. Sen jälkeen karsi, kiteytä ja tiivistä
- Linkitä ja ohjaa lisätietoihin
- Pohdi kappalejaot, muista lyhyet virkkeet ja valitse selkeät termit





# Pohdittavaa

- Millainen on elintarvike-turvallisuuden ekstranetin ja verkkopalveluiden tulevaisuus?
- Millainen elintarviketurvallisuuden valvonnan toimintamallin tulee olla, jotta saadaan aikaan enemmän vähemmällä panostuksella?
- Miten tekoälyä hyödynnetään toiminnassa ja palveluissa?
- Kuinka varmistetaan, että toimintaa ja palveluita kehitetään liiketoiminta- ja elämäntapahtumalähtöisesti?



# Kysyttävää?

Otathan yhteyttä:

Laura Järveläinen // [laura.jarvelainen@dvv.fi](mailto:laura.jarvelainen@dvv.fi) // 050 407 4814

Jaakko Rinne // [jaakko.rinne@ruokavirasto.fi](mailto:jaakko.rinne@ruokavirasto.fi) // 040 714 5830

---



**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**