

# Oppien ja oivallusten koonti

Asiantuntijatuki 2022

Linda Macken ja Elina Wahl, Asiantuntijatuen tiimi

---



**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

# Sisältö

<b>Asiantuntijatuennon projektien haastattelut</b>	3
Haastatteluissa esiin nousseet haasteet	5
Haastatteluissa esiin nousseet onnistumiset	6
Mitä löydöksistä voidaan päätellä	7
<b>Asiantuntijatuennon projektien koostetut vinkit kehitystyöhön</b>	8
Kohti muutosta: vinkit muutoksen käynnistämiseen	11
Oivalluksia: vinkkejä kehitysprojektin ymmärrysvaiheeseen	14
Vaihtoehtojen maailma: vinkkejä ideointivaiheeseen	17
Matkasuunnitelma: Vinkkejä ratkaisujen hyödynnettävyyteen	21
Uusi tapa toimia: vinkit muutoksen konkretisointiin	28
<b>Asiantuntijatuennon retrospektiivi</b>	35



# Asiantuntijatuon projektien haastattelut



# Asiantuntijatuen projektien haastattelut

- Haastattelimme syksyn 2021 pilottiprojektien edustajia selvittääksemme, miten työskentely jatkui projektien jälkeen ja millaisia oppeja projekteista syntyi. Lisäksi halusimme selvittää, miten projektissa syntynyttä tietoa kerättiin sen aikana ja miten sitä hyödynnettiin projektin jälkeen.
- Haastattelimme syksyn 2022 asiantuntijoita, eli projektien muotoilijoita ymmärtääksemme paremmin asiantuntijoiden ajatuksia projektin sujuvuudesta, hankkeen odotuksista ja ohjeista. Lisäksi halusimme selvittää miten muotoilijat näkevät viestinnän ja oppien jakamisen osana projektia
- Pidemmät haastattelukoonnit löytyvät Asiantuntijatuen jaetusta työtilasta Tiimeristä.



# Haastatteluissa esiin nousseet haasteet

## Kaikki projektit

- Projektien yleisenä haasteena oli kiire ja niukat resurssit – tämä nousi esille niin työskentelyn, oppien jakamisen, lopputuotosten hyödyntämisen ja poikkileikkaavan yhteistyön kohdalla.
- Haastatteluista nousi useasta kohtaa esille tarve julkissektorin poikkileikkaavalle yhteistyölle ja tiedon jakamiselle – tähän tarvitaan tukea!
- Projekteissa tunnistetaan tarve benchmarkkaukselle, tiedon hakemiselle ja jakamiselle. Sitä haetaan aktiivisesti verkostoista, muista virastoista tai verkosta spesifiin tarpeeseen.
- Suurin osa haastateltavista koki, että hankkeessa ja projekteissa syntyneen tiedon löydettävyyttä pitää parantaa.

## 2021 projektit

- Yhdessä oppimisen ja oppien jakamisen osalta tavoitteet eivät täysin täyttyneet: projekteilla ei ollut näkyvyyttä tai yhtymäkohtia alku- ja lopputilaisuuksien välillä, eikä syntyneitä oppeja jaettu aktiivisesti. Suurin osa haastateltavista koki, ettei hankkeessa ja projekteissa syntynyt tieto ole löydettävissä, eikä julkisiin lopputuotoksiin ole näin palattu.

## 2022 projektit:

- Viestinnän merkitys projektille ymmärrettiin enemmänkin tiedottamisena kuin osallistamisena, eikä välituloksia oltu vielä jaettu sisäisesti tai ulkoisesti.
- Sprinttimäinen työskentely koettiin hankalana ja projektit olivat vaiheistaneet tekemistä uudelleen. Tämän seurauksena osalla oli jäänyt retrot pitämättä, eli projektin oppeja ei kerätty talteen suunnitellun mukaisesti.
- Projekteja pohditutti millaisia julkisia lopputuotoksia tulisi muodostaa, jotta ne olisivat hyödyllisiä ja millainen niiden sisällön tarkkuuden pitäisi olla.
- Kaikkien asiantuntijatuen projektien yhteiset tavoitteet olivat jäädä haasteprojektien omien tavoitteiden varjoon, sillä tulosten laajemman hyödynnettävyyden varmistaminen ei näkynyt prosessissa ja työsuunnitelmassa konkreettisina tehtävinä.



# Haastattelussa esiin nousseet onnistumiset

- Kaikki projektit kokivat, että ymmärrys haasteesta ja toimintaympäristöstä oli kasvanut. Toimialat ylittävä ajattelu ja tekeminen koettiin arvokkaaksi.
- Lopputuotosten laatu koettiin korkeana: tuotoksia on ollut helppo hyödyntää jälkeenpäin ja niistä on ollut apua myös jatkokehittämisessä. Kehittämisen ammattilaisen tuki ja apu tuotosten dokumentoinnissa ja kiteyttämisessä oli tarpeellinen, koska omia resursseja ja osaamista siihen ei ollut riittävästi.
- Projektityöhön sitouduttiin innokkaasti, vaikka ja ihmislähtöinen kehittäminen ja asiakkaiden osallistaminen oli uutta. Uusia toimintatapoja oltiin hyödynnetty omassa organisaatiossa myös projektin päättymisen jälkeen. Osa on hyödyntänyt myös projektissa käytettyjä työkaluja.
- Inspiraation tai tiedon hakeminen ja keskustelut on ollut osa jokaista projektia: projektit ovat benchmarkanneet muita julkisorganisaatioita joko itsekseen tietoa etsimällä tai kutsumalla vierailijoita projektin palavereihin,
- Asiantuntijatuen projekti on toiminut inspiraationa muille projekteille ja projekteissa syntyneitä havaintoja jaetaan omissa verkostoissa. Projektit eivät tosin kokeneet tätä viestintänä tai oppien jakamisena.
- Lopputuotosten luonnoksia on validoitu projektiryhmien kanssa ja niissä on jo selvitetty, mitä puuttuu ja miten sitä voisi täydentää. Yhdessä projektissa loppuraporttia ja tuotoksia käytiin läpi potentiaalisesti tuloksista hyötyvien kuntien kanssa. Myös DVV:n verkostoja hyödynnetty sen selvittämiseen, ketkä voisivat olla oleellisia osapuolia väliaikatulosten validointiin.



# Mitä löydöksistä voidaan päätellä

## **Tarvitsemme kaksisuuntaista osallistavaa viestintää.**

Viestintä on olennainen osa projektiin ja muutoksen sitouttamista ja yhteiskehittämiseen osallistamista. Omasta tekemisestä tiedottaminen ja tiedon löydettävyys kattaa vasta osan yhteisesti hyödynnettävästä tiedosta. Lisäksi tarvitaan keskustelua. Viestintä nähdään vielä kuitenkin usein projektityöstä irrallisena, ulkoistettuna toimena tai pelkkänä sisällöntuotannon tehtävänä.

**Tieto valmiista ratkaisuista ei riitä, vaan näkyvyyttä toivotaan jo meneillään oleviin kehitysprojekteihin.** Silti omasta keskeneräisestä työstä viestiminen koetaan hankalaksi ja mieluiten odotettaisiin ratkaisuja ennen projektista viestimistä. Myös välitulokset, esimerkiksi asiakasymmärrystä varten tehdyn tutkimuksen löydökset, ovat usein arvokkaita myös projektin ulkopuolisille. Pällekkäisten ratkaisujen lisäksi voisimme vähentää päällekkäistä tutkimusta.

**Välituloksista ja ratkaisuideoista keskustelu sidosryhmien kanssa parantaa tuotosten laatua.** Asiantuntijatuen projekteissa pyrittiin tunnistamaan millaisia keskusteluita keskeneräisestä ja valmiista tuotoksista tulisi käydä. Ratkaisuideoiden merkitystä ja toimivuutta voitiin arvioida eri näkökulmista, mikä koettiin erittäin arvokkaaksi ja tuloksista saatiin laadukkaampia.

**Tarve suunnittelulle ja tekemisen ennakkoinnille korostuu.** Kaikilla projekteihin osallistuneilla organisaatioilla on yhteistä tekemisessä näkyvät niukat resurssit ja kiire.

**Tarvitaan tukea verkostojen löytämiseen.** Työryhmien ja foorumien määrä julkishallinnossa on suuri ja omien työkiireiden keskellä taistellaan ajasta ja huomiosta. Voi olla vaikea erottaa, mikä on aidosti tärkeää ja osallistumisen arvoista.

**Oppien jakaminen jää puutteelliseksi, mikäli sitä ei huomioida prosessin kuvauksessa ja työsuunnitelmissa.** Asiantuntijatuen yhteiskehittämisessä ja muutoinkin muotoilussa laajasti käytössä oleva tuplatimanttimalli ei vastaa systeemisen yhteiskehittämisen tarpeeseen. Keskustelujen ja laajemman hyödyn huomioimisen tulee olla osa kehitysprosessia.

**Tarvitaan tukea tiedon hyödyntämiseen.** Jatkon ja tulosten hyödyntämisen suunnittelu ja vastuiden jakaminen pitää tehdä tapahtua jo projektin aikana, jotta seuranta ja jatkotoimenpiteet oikeasti tapahtuvat, eivätkä projektin tuotokset jää pöytälaatikkoon.

**Tarvitaan tukea menetelmien toistamiseen.** Ihmiskeskeinen kehittämisen tapa on vielä monelle uutta. Se on koettu hyväksi ja Asiantuntijatuen projekteihin osallistuneilla on hyvä motivaatio hyödyntää prosessia ja menetelmiä uudelleen. Omien kokemusten kerääminen ja dokumentointi on tärkeää menettelmien toistettavuuden kannalta.



# Asiantuntijatuen projektien koostetut vinkit kehitystyöhön





# Asiantuntijatuen projektien osallistamisen avulla koostetut vinkit kehittämiseen

- Asiantuntijoiden tiimipalaverissa käytiin läpi keskeisimmät meneillään olevat tehtävät ja kerättiin ylös työvaiheen onnistumiset, huomiontarpeet tai sparraustarve sekä ja vaiheen opit.
- Asiantuntijatuen projekteilta kysyttiin myös vinkkejä seuraavan projektin vaiheeseen ja webinaarin teemaan liittyen.
- Kerätty tieto analysoitiin ja kiteytettiin Asiantuntijatuen vinkeiksi, joista keskusteltiin Asiantuntijatuen Aamukahvit -webinaareissa.



### Nyt pitää päättää, mitä ongelmaa ratkaistaan

Jalokivi projektin yhteisen jännityksen kerättyä asiakasiedosta? Onko ratkaistavan haasteen tärkeimmille varattu riittävästi aikaa?

Tehy asiakastutkimus haastaa ennakkoarvioita siitä, mitä todella tarvitaan. On tärkeää priorisoida ja päättää, mitä tunnistetuista haasteista lähiedän ratkaistavan ennen kuin siirrytään ideointiin.



### Ideoi lennokkaasti - mutta muista lentokorkeus

Kokille ideointi ei tule luonnostaan - kaikki osallistajat saadaan irtautumaan nykyisistä rajoitteista ja ideoimaan uutta?

Rohkaisia tulevaisuuden ideointiin voi haakea esimerkkien ja vertaustapauksien kautta. Tässä vaiheessa ei kuulu miettiä budjetointia tai arjen rajoitteita - muuten hyvät ideat voivat jäädä kirjaimatta. Pidä kuitenkin mielessä, mitä haasteita tarkalleen ratkaistaan.



### Älä kaahaa ensimmäiseen ratkaisuideaan

Oikea ratkaisu löydetty ja ennen ideointia? Ratkaistavaksi osallistajat ensimmäiseen tai ja tiedossa olevaan ratkaisuun?

Parhaat ideat syntyvät palautissa. Kun ideointiin jalkaa useammalle tapauskuvien ja kerran kerralla, syntyä yhdessä luotettuja ratkaisuehdotteita. Tämän jälkeen tuotoksia tulee katsoa kriittisesti ja päättää, mihin miistä tartutaan.



# Asiantuntijatuen aamukahvit

Maksuton webinaarisarja julkisten digipalvelujen kehittämisestä kiinnostuneille



## Kohti muutosta

Ke 15. kesäkuuta  
klo 8.30–10

Haasteen tunnistaminen



## Oivalluksia

Ke 7. syyskuuta  
klo 8.00–8.45.

Ymmärryksen  
kasvattaminen



## Vaihtoehtojen maailma

Ke 5. lokakuuta  
klo 8.00–8.45.

Ideoista toteutukseen



## Matkasuunnitelma

Ke 2. marraskuuta  
klo 8.00–8.45.

Yhdessä tekemisen opit ja  
jatkosuunnitelmat



## Uusi tapa toimia

Joulukuussa  
Muutoksen  
konkretisoituminen



# Asiantuntijatuen aamukahvivinkit 1/5: Kohti muutosta

Vinkit muutoksen käynnistämiseen



# Tyypillisiä alkuvaiheen haasteita digiprojekteissa



## Ei ole selvää, kenelle muutosta tehdään

Jokin tärkeä kohderyhmä jää huomioimatta, haaste koskettaa useita ryhmiä, tai pääkohderyhmä on eri mitä alussa ajatellaan.



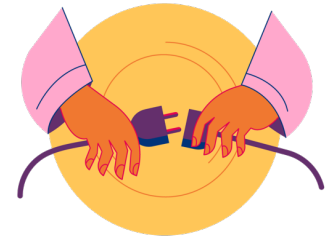
## Liian laaja tai liian rajaava tavoite

Yritetään ratkoa liian montaa asiaa kerralla tai jäädään jumiin ensimmäiseen ratkaisuideaan, joka estää tutkimuksen hyödyntämistä ja ideointia.



## Ei ole selvää, keitä tarvitaan mukaan

Ei ole kuvattu, ketkä kaikki vaikuttavat muutoksen onnistumiseen. Mukana eivät ole oikeat tai haasteen ratkaisemisen kannalta tärkeimmät ryhmät.



## Projektin edellytyksistä ei ole yhteistä ymmärrystä

Ei selvitetä paljonko työtä ja aikaa projektityö vaatii, työskentelykäytännöistä ei sovita tai niihin ei sitouduta. Kehittämisestä ja tulevasta muutoksesta ei viestitä. Johtoa ei oteta heti alussa mukaan.



# Miten alkuun?



## Kohderyhmien määrittely, osallistamissuunnitelma:

*Kenelle muutosta tehdään?  
Keiden toimintaan tai ajatteluun muutos vaikuttaa?*



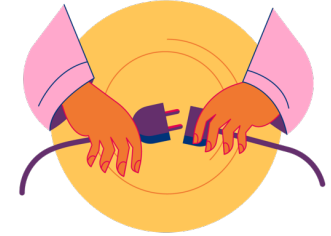
## Selkeä tavoitteen kuvaus ja tavoitteesta viestiminen:

*Kuvaako tavoite haasteen riittävällä tarkkuudella?  
Mahdollistaako tavoite eri ratkaisuvaihtoehtojen ideoinnin?*



## Projektitiimin valinta ja osallistamissuunnitelma:

*Mitkä ryhmät tai verkostot tukevat muutosta?  
Minkälaista tietoa ja osaamista haasteen ratkaisemiseen vaatii?*



## Jaettu ymmärrys tavoitteesta ja työtavoista:

*Minkälaista sitoutumista projektiryhmältä odotetaan?  
Tukeeko johto projektia ja sillä tavoiteltavaa muutosta?  
Miten muutoksesta viestitään kohde- ja sidosryhmille?*



# Asiantuntijatuen aamukahvivinkit 2/5: Oivalluksia

Vinkkejä kehitysprojektin ymmärrysvaiheeseen.

Miten tunnistaa haasteen ratkaisemiseen vaikuttavia piileviä seikkoja?



## Kysymme projektien muotoilijoilta

# Haasteen ratkaisemiseen vaikuttavia piileviä seikkoja



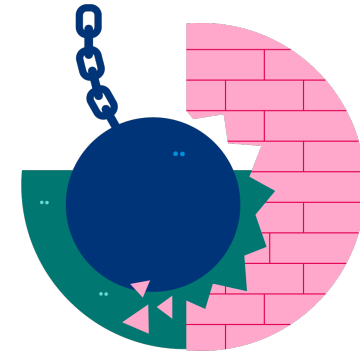
### **Alussa maltti on valttia! – tutustukaa toisiinne**

Tiimin jäsenillä on usein tarkoituksellakin hyvin erilaisia rooleja – ja siksi myös eri tyyppisiä odotuksia ja ajatuksia tekemisestä. Yhteisen ymmärryksen kerryttäminen on ensimmäinen askel kohti uutta.



### **Asiakasymmärrys vaatii aikaa**

Erilaisten osallistettavien ja haastateltavien tavoittaminen, ymmärryksen keruu ja analysointi vaatii aikaa, osaamista ja monipuolisia keinoja.



### **Älä kavahda liikkuvaa maalia**

Alussa määriteltyyn ei kannata liiaksi ripustautua. Haaste ja tavat päästä tavoitteeseen muovautuvat matkan varrella - nopeastikin! Suunnan muuttaminen ja uteliaana pysyminen voi tuntua välillä vaikealta.



## Kysymme projektien muotoilijoilta

# Haasteen ratkaisemiseen vaikuttavia piileviä seikkoja



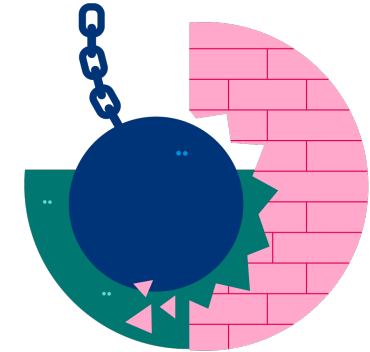
### **Alussa maltti on valttia! – tutustukaa toisiinne**

*Missä asioissa projekti hyöttyy erilaisista näkökulmista ja mihin tarvitaan yhteistä näkemystä?  
Mitä työtä on jo tehty?*



### **Asiakasymmärrys vaatii aikaa**

*Kuullaanko projektissa kaikkia oleellisia osapuolia ja näkökulmia?*



### **Älä kavahda liikkuvaa maalia**

*Onko tiimi valmis muuttamaan suunnitelmia ja oppimaan uutta ja uusia työtapoja yhdessä?*





# Asiantuntijatuon aamukahvivinkit 3/5: Vaihtoehtojen maailma

Vinkkejä kehitysprojektin ideointivaiheeseen



## Ideointivaiheen vinkit

# Nyt pitää päättää, mitä ongelmaa ratkaistaan

- *Jakaako projektitiimi yhteisen ymmärryksen kerätystä asiakastiedosta?*
- *Onko ratkaistavan haasteen tarkentamiselle varattu riittävästi aikaa?*

Tehty asiakastutkimus haastaa ennakkokäsityksiä siitä, mitä todella tarvitaan. On tärkeää priorisoida ja päättää, mitä tunnistetuista haasteista lähdetään ratkaisemaan ennen kuin siirrytään ideointiin.



## Ideointivaiheen vinkit

# Ideoi lennokkaasti - mutta muista lentokorkeus

- *Kaikille ideointi ei tule luonnostaan – kuinka osallistujat saadaan irrottautumaan nykyisistä rajoitteista ja ideoimaan uutta?*

Rohkaisua tulevaisuuden ideointiin voi hakea esimerkkien ja vertauskuvien kautta. Tässä vaiheessa ei kuulu miettiä budjetteja tai arjen rajoitteita – muuten hyvät ideat voivat jäädä kirjaamatta. Pidä kuitenkin mielessä, mitä haastetta tarkalleen ratkaistaan.



## Ideointivaiheen vinkit

# Älä kaahaa ensimmäiseen ratkaisuideaan

- *Onko ratkaisu päätetty jo ennen ideointia?*
- *Rakastuivatko osallistujat ensimmäiseen tai jo tiedossa olevaan ratkaisuideaan?*

Parhaat ideat syntyvät palasissa. Kun ideoinnin jakaa useammalle tapaamiselle ja kierrokselle, syntyy yhdessä tuotettuja jatkoideoita. Tämän jälkeen tuotoksia tulee katsella kriittisesti ja päättää, mihin niistä tartutaan.



# Asiantuntijatuen aamukahvivinkit 4/5: Matkasuunnitelma

Vinkkejä kehitysprojektin ratkaisujen hyödynnettävyyteen



# Kokeile ratkaisuidean palasia

- Ratkaisuideoita kannattaa luonnostella ja kokeilla matalalla kynnyksellä koko kehitysprojektin ajan.
- Kun ideointivaiheen jälkeen on päätetty, minkä ratkaisuehdotuksen kanssa edetään, se herätetään henkiin tekemällä ensimmäinen luonnos tai malli.
- Projektin päättyessä on hyvä testata myös loppuraportin toimivuutta, jotta tulokset eivät jää pöytälaatikkoon.



# Kehitysprojektien vinkit kokeiluihin:

*Testaa projektin varhaista hypoteesia esimerkiksi osana tutkimusta.*

*Prototypointi ei ole vain käyttöliittymille, vaan myös ohjeistoista, palvelupoluista ja toimintamalleista voi luoda kokeiltavia testimalleja.*

*Benchmarkkia tehdään tyypillisesti projektin alussa, mutta etsi benchmarkkeja myös ratkaisuideoille.*

*Testausta voi tehdä työpajoissa tai keskusteluissa.*

*Luonnoksia voi jakaa avoimesti kommentoitavaksi esimerkiksi virtuaalisella valkotaululla.*



# Uskalla keskustella keskeneräisestä

- Esittele keskeneräisiä ratkaisuiideoita oman organisaatiosi sisällä, mutta etsi näkökulmia myös sen ulkopuolelta!
- Sisäinen osallistaminen helpottaa käyttöönottoa ja uuteen sitoutumista.
- Käyttäjiä ja verkostoja osallistamalla saat uutta tietoa ja voit varmistaa, että ratkaisu on hyödynnettävissä myös muille saman haasteen kanssa painiville.





# Kehitysprojektien vinkit keskusteluihin:

Etsi tärkeitä **sidosryhmiä** organisaation sisältä ja esittele projekti ja sen ratkaisuehdotuksia erityisesti heille.

Keskustele ratkaisuehdotuksista **käyttäjien** kanssa ja kysy heidän näkökulmiaan.

Kontaktoi **verkostojasi** - etsi muita julkisorganisaatioita, joita ratkaisu voi kiinnostaa ja pyydä heitä mukaan keskusteluun. Näin projektista voi hyötyä myös sen ulkopuoliset tahot!



# Tee projektin tuotoksille matkasuunnitelma!

- Mitä tuotoksille tapahtuu, kun projektin ovi sulkeutuu? Ennen projektin päättymistä on tärkeää miettiä, kuka tuloksia hyödyntää ja mihin.
- Tuotosten ja raporttien muoto riippuu siitä, mitä niillä on tarkoitus tehdä seuraavaksi.
- Tarkistathan vielä, onhan kieli ymmärrettävää ja sisältö helposti käyttöönotettavissa!



# Vinkit sisällön hyödynnettävyyteen:

*Lisää mukaan esimerkkejä  
ja ohjeita kuinka  
materiaalia voi hyödyntää*

*Viilaa yksityiskohdat käyttäjilleen  
soveltuvaksi: valitse oikeat  
kanavat ja sisällön muodot  
(työpohjat ja työkalut)*

*Hyödynnä visuaalisuutta  
tukemaan sisällön  
ymmärrettävyyttä ja  
vaikuttavuutta*

*Panosta selkeään  
rakenteeseen ja  
helppolukuisuuteen*

*Huomioi erilaiset käyttäjät ja  
käyttötarkoitukset: ymmärrä, milloin voit  
käyttää organisaatiolle tuttuja termejä,  
mitä sanoja käyttäjä ymmärtää vai  
pitääkö sanasto selittää auki*



# Asiantuntijatuen aamukahvivinkit 5/5

Uusi tapa toimia – vinkit muutoksen konkretisointiin



# Tiivistä tuotokset ja tarinallista esimerkkien avulla

- Vältä jatkosuosituksissa ja kehitystoimenpiteissä toiveiden tynnyriä. Tiivistäminen ja priorisointi kehitystarpeista on välttämätöntä, jotta toimiin on helppo tarttua.
- Kiteytä projektin havainnot ja tiedot selkeästi ja käytä esimerkkejä. Esimerkeillä tarinallistat tiedot helposti keskusteltaviksi ja testattaviksi.



# Suunnittele projektin päättymistä pidemmälle

- Eihän hanskat tipahda tiskiin? Nimeä jatkosuunnitelman osille omistajat, jolloin he osaavat sitoutua lopputuotosten hyödyntämiseen.
- Määritelkää suunnitelmille yhdessä myös mittarit ja jatkon seuranta. Kuinka monta alkavaa projektia on pyytännyt esitystä ja esimerkkejä? Kuinka monessa projektissa tuloksia on hyödynnetty? Kenen vastuulla seuranta on?



# Laita hyvä kiertämään - tieto on uuden kehittämisen pohja

- Huolehdi tuotosten löydettävyydestä - uusi tieto ei saa hukkuu verkkosivujen suohon.
- Keskustelemalla tavoitat oikeat verkostot. Projektissa mukana olleet ovat tulosten parhaita sanansaattajia eri kanavissa ja tilaisuuksissa!
- Pohdi ensin kenen kanssa haluat keskustella ja kuka uudesta tiedosta hyötyy. Etsi tämän jälkeen keskusteluille oikeat kanavat. Tee yhteistyötä oman organisaation, kumppaneiden ja viestinnän kanssa.



# Viimeisten aamukahvivinkkien keräämisessä esiin nousseet projektien tuen tarpeet



## Tukea hyödyllisen tiedon ja verkostojen löytämiseen

- Työryhmien ja foorumeiden määrä on todella suuri valtionhallinnossa ja kunnissa.
- Kiireen keskellä taistellaan ajasta ja huomiosta. Voi olla vaikea erottaa, mikä on aidosti tärkeää ja osallistumisen arvoista.



## Tukea tulosten hyödyntämisen suunnittelulle

- Yleensä tulokset kiinnostaa vasta sitten kun on aihe konkreettisesti itse käsillä.
- Kaivataan selkeyttä sekä alun että tämän vaiheen hämäisyyteen.



## Tukea prosessin ja menetelmien toistettavuuteen

- Muotoilun menetelmistä ja tekemisen järjestäytyneisyydestä on usein hyviä osallistumisen kokemuksia, mutta niiden toistaminen voi olla hankalaa jos tekemisen tapa on uusi.





# Asiantuntijatu retrospektiivi



# Asiakasymmärrys: projektien 22 retro

## Vauhditti tekemistä

- Erinomaiset ja motivoituneet asiantuntijat ja tuki DVV:ltä
- Sitoutunut projektitiimi, yhteinen näkemys, vastuu ja rakentuva luottamus. Avoin keskusteluympäristö ja rohkeus keskustella. Yhteistyö eri sidosryhmien kanssa, uteliaisuus ja kiinnostus uudelle.
- Osallistujan asenne, motivaatio ja mielenkiinto aiheita kohtaan. Oman näkemyksen tuominen, avoimuus ja halu oppia uutta. Sitoutuminen tekemiseen yhteisissä tapaamisissa ja niiden välillä.
- Valmis toimintamalli, etenemissuunnitelma, sovittu aikataulu ja deadline. Valmiit työkalut ja hyödynnettävät työpohjat sekä materiaalit työpajoihin ja kotitehtäviin.
- Työskentelyä osattiin fokusoida eikä kaikkea yritetty ratkaista kerralla. Osallistaminen ja muotoilun menetelmät. Heti kalenteroidut tapaamiset.
- Hyvin suunniteltu aloitus ja yhteisesti työstetty haaste toimi tekemisen pohjana.
- Projektissa onnistumiset

## Jarrutti tekemistä

- Vanhoista ajatusmalleista pois oppiminen ja epävarmuus. Ymmärrys kehitykseen liittyvistä käsitteistä ja niiden selkeäkielisyys.
- Uusi haaste, sen rajaus ja kunnianhimon taso. Ymmärrys haasteesta kasvoi projektin etenemisen myötä.
- Aikatauluhaasteita toivat muut omat työkiireet ja limittain menneet lomat. Suunnitellut sprinttimalli ei toiminut käytännössä. Löysät deadlineet johtaa niissä joustamiseen. Projektiin liittyvään aikatauluun tietoa oli haastava löytää. 3kk oli lyhyt aika laajoja kokonaisuuksia.
- Oikeat ihmiset ja oikean kokoonpanon muodostaminen.
- Oikeat työvälineet
- Projektin ohjaus ja motivaatio

## Tulevaisuuden riskinä

- Työn jatkumisen epävarmuus - onohdetaanko tulokset tai osataanko tuloksia hyödyntää?
- Omistajuuden määrittely jatkokehitystoimenpiteille nähdään todella tärkeänä, mutta sen onnistuminen on epävarmaa
- Osataanko kehitystyöstä ja tuloksista kertoa ymmärrettävästi sidosryhmille, kuten esimerkiksi johdolle. Viestinnän pitää olla konkreettista, sillä jalkauttaminen on haastavampaa, mikäli ei ole ollut itse osallisena kehitystyössä
- Jatkokehityksen resurssit: kohtaavatko tavoitteet ja saavat resurssit ja osataanko tehdä oikeanlaisia hankintoja
- On epävarmaa toteutuuko muille julkisorganisaatioille hyödynnettävyys
- Oppien oma hyödyntäminen ja seuraavat kehitysprojektit – osataanko uutta ajattelumallia ja toimintapataa hyödyntää seuraavissa projekteissa. Miten asiakasymmärryksestä huolehditaan seuraavissa projekteissa.

## Sai hyvälle mielelle

- Projektitiimi ja aktiivinen yhteistyö, keskustelukulttuurin avoimuus ja inhimillisyys, ydintiimin sitoutuminen ja rohkeus heittäytyä epävarmaan
- Tiimin tapaamiset
- Yhdessä oppiminen ja eri osapuolten näkemysten kuuleminen
- Asiantuntijat, heidän asiantuntijuus, oma-aloitteisuus, sitoutuminen ja sinnikkyys. Asiantuntijoiden strukturoitu toimintamalli ja sen johtaminen.
- Valitut käytännöt ja menetelmät tukivat innovaatiota. Sidosryhmien osallistaminen oli onnistunutta ja projektista syntyi konkreettisesti käyttöönotettavia ideoita.
- Hyvää palautetta organisaation johdolta





**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

[dvv.fi](https://dvv.fi)