



YritysDigi: Goda exempel



FINANSMINISTERIET



VAD? Information om väl genomförda tjänster

Inom projektet YritysDigi började man på våren 2022 samla in exempel på goda digitala tjänster som företag och sammanslutningar kan utnyttja. Målet var att uppmuntra aktörer inom kommun- och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att dela kunskap och information om framgångsrika tjänster.

Målet var att samla in fungerande exempel på tjänster och kartlägga goda servicehelheter som inspiration för utvecklare inom branschen. Arbetet med att samla in goda exempel bidrog

också till att väcka diskussion om hur bra tjänster ska vara utformade och hur information om dem bättre kan delas och utnyttjas.

Tjänsteproducenterna står ofta inför likartade utmaningar i utvecklingen av digitala tjänster. Det finns väl genomförda tjänster, men andra tjänsteproducenter är nödvändigtvis inte medvetna om dessa. Många goda lösningar kunde utnyttjas även på annat håll antingen som sådana eller modifierade.



PÅ VILKET SÄTT? Tjänster samlades in via olika kanaler

Utgående från enkäten om servicelöften och utredningen av en digital serviceplattform finns det efterfrågan på digitala tjänster som riktar sig till företag och sammanslutningar och det finns behov att öka och utveckla de digitala tjänsterna.

Man ville inspirera aktörer inom kommunen och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att samla in goda exempel och berätta om framgångsrika tjänster.

Exempel på tjänster samlades in från olika källor, till exempel från de ovan nämnda enkäterna om servicelöften, projekten med incitament för digitalisering, evenemang, webbsidor och projektgruppen för YritysDigi. I ett senare skede utvecklades en egen blankett för insamling av

exempel.

Även om bland annat kommunernas företagstjänster är mycket likartade, saknades till exempel lösningar i form av portaler från vilka företagarna får alla tjänster från ett ställe. I allmänhet var tjänsterna koncentrerade till vissa punkter och ärendehantering kräver besök i flera olika tjänster.

Alla ville inte heller ha sina tjänster som goda exempel eftersom de hade fått kritik av användarna. Med tanke på arbetet är det dock till fördel att även lyfta fram utmaningar och utvecklingsområden.

Insamling av goda exempel och observationer

- Exempel på tjänster söktes från flera olika källor, i ett senare skede kunde även tjänsteproducenterna, organisationer inom den offentliga förvaltningen, tillhandahålla dem via blanketten.
- I utbudet av tjänster söktes exempel på fungerande tjänster som inte behövde vara perfekta.
- Genom att lyfta fram typiska bra tjänster, inspirerades tjänsteutvecklare och delades information om god praxis.



FÖR VEM? Tjänsteutvecklare inom kommuner och statsförvaltningen

Exempel på tjänster samlades in för tjänsteutvecklarnas behov. Genom dem ville man samla in goda servicehelheter som inspiration och exempel för andra utvecklare i branschen. Dessutom väckte exemplen diskussion och uppmuntrade till att fortsätta dela information om dem.

Betydelsen av samarbete framträdde kraftigt i fråga om de goda exemplen. De tjänster som presenterades i arbetet hade ofta utvecklats i

samarbete mellan olika aktörer och myndigheter. För en del hade man dock utöver de egna tjänsterna bifogat rikligt med information om tjänster som erbjuds av andra aktörer och som kan vara till nytta för kunden. Glädjande var också den omfattande användningen av Suomi.fi-stödtjänster

Genom att öka samarbetet och diskussionen mellan tjänsteutvecklare kan god praxis spridas effektivare och snabbare än för närvarande.



FÖRDELAR? Kamratstöd och lösningar för tjänsteutvecklare

En gemensam nämnare för goda tjänster var ofta att man i dem hade tagit hänsyn till olika skeden och behov i företagets livscykel eller utvecklat dem utifrån ett kundorienterat perspektiv. Precis som det nämns ovan hade man dessutom i tjänsterna lagt till information om externa tjänster som eventuellt intresserar användaren och/eller använt färdiga stödtjänster.

Intresset för tjänsteutvecklarnas arbete och lösningar bidrog också till en ökad diskussion och aktiverade dessa att söka och dela sina goda exempel. Utvecklarna värdesatte också att deras digitala tjänster uppmärksammades och att de

fick möjlighet att berätta om dem för en större publik. Eftersom tiden var begränsad hann det inte uppstå något egentligt nätverk, utan det var snarare fråga om att dela information mellan aktörer.

Ingen av de presenterade tjänsterna var perfekt, men det var inte heller meningen. Genom att också föra fram utmaningar och utvecklingsområden kunde man väcka diskussion om egenskaperna hos goda tjänster.

Fördelar för tjänsteutvecklare

- Genom att lyfta exempel på fungerande tjänster kan man sprida information om god praxis och väcka diskussion om deras egenskaper.
- Tjänster som utvecklats genom samarbete fungerar ofta bättre och är mera kundorienterade.
- Genom att använda färdiga stödtjänster kan tjänsternas funktion lätt förbättras.
- Diskussion och samarbete hjälper till att skapa enhetliga tjänster.



RESULTAT? Arbetet med Goda exempel spred information och väckte diskussion

De viktigaste resultaten av arbetet med Goda exempel var att väcka diskussion om kommunernas och statsförvaltningens tjänster och deras egenskaper samt påskynda och underlätta utvecklingen av dem. Genom att lyfta fram goda tjänster och å andra sidan utvecklingsområden fick man fram åsikter om vilka kännetecken en god tjänst ska ha. Målet var att inspirera aktörer inom kommun- och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att sprida exempel på framgångsrika tjänster.

Det erkännande som utvecklarna av de goda tjänsterna fick var ett viktigt resultat av arbetet. Tjänsteutveckling är ett krävande och hårt

arbete som sällan får publicitet. Genom att lyfta fram goda exempel gavs de bästa utvecklarna erkännande och tillfälle att dela exempel som hjälper andra utvecklare.

Enkätverktyget Goda exempel utvecklades för insamling av exempel på tjänster även med tanke på framtiden. Blanketten började användas hösten 2022 och användningen av den kan vid behov förlängas även inom framtida projekt för tjänsteutveckling.

De viktigaste resultaten av arbetet med Goda exempel

- Förde fram god praxis och fungerande tjänster.
- Väckte diskussion om egenskaperna hos goda tjänster.
- Gav dem som utarbetat tjänsterna erkännande.
- Enkätverktyg för insamling av exempel på goda tjänster.