



YritysDigi: Hyvät esimerkit



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



MITÄ? Tietoa hyvistä palvelutoteutuksista

YritysDigi-hankkeessa alettiin keväällä 2022 kerätä hyviä esimerkkejä digitaalisista palveluista, joita yritykset ja yhteisöt voivat hyödyntää. Tavoitteena oli kannustaa kunta- ja valtionhallinnon toimijoita kehittämään digitaalisia yrityspalveluitaan jakamalla oppeja ja onnistumisia.

Tavoitteena oli koota toimivia esimerkkejä palveluista ja kartoittaa hyviä palvelukokonaisuuksia inspiraatioksi alalla toimiville kehittäjille. Hyvät esimerkit -työ auttoi

myös herättämään keskustelua siitä, millaisia hyvät palvelut ovat ja miten tietoa niistä saadaan jaettua ja hyödynnettyä paremmin.

Palveluiden tuottajilla on usein samankaltaisia haasteita digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Hyviä toteutuksia löytyy, mutta muut palveluntuottajat eivät ole näistä välttämättä tietoisia. Moni hyvä ratkaisu olisi hyödynnettävissä myös toisaalla joko sellaisenaan tai muokattuna.



MITEN? Palveluita kerättiin eri kautta

Palvelulupaus -kyselyn ja asiointialustaselvityksen perusteella yrityksille ja yhteisöille suunnatuille digitaalisille palveluille on kysyntää ja niitä on tarve lisätä ja kehittää.

Kunta- ja valtionhallinnon toimijoita haluttiin inspiroida kehittämään digitaalisia yrityspalveluitaan keräämällä hyviä esimerkkejä ja kertomalla onnistuneista toteutuksista.

Palveluesimerkkejä kerättiin eri lähteistä, mm. edellä mainitusta Palvelulupaus-kyselyistä, Digikannustin-hankkeista, tapahtumista, verkkosivuilta ja YritysDigin hankeryhmästä. Myöhemmin esimerkkien keruuseen kehitettiin oma lomake.

Vaikka esimerkiksi kuntien yrityspalvelut ovat hyvin samankaltaisia, puuttuivat esimerkiksi portaalinomaiset ratkaisut, joista yrittäjät saivat kaikki palvelut yhdestä paikasta. Enimmäkseen palvelut olivat pistemäisiä ja asioiden hoitaminen vaati useassa eri palvelussa vierailua.

Kaikki eivät myöskään halunneet palveluitaan hyväksi esimerkeiksi, koska ne olivat saaneet käyttäjiltä kritiikkiä. Työn kannalta oli kuitenkin hyödyllistä nostaa esiin myös haasteita ja kehityskohteita.

Hyvien esimerkkien keruu ja havainnot

- Palveluesimerkkejä etsittiin useista eri lähteistä, myöhemmin palveluiden tuottajat, julkisen hallinnon organisaatiot, pystyivät myös tarjoamaan niitä lomakkeen kautta.
- Palveluvalikoimista haettiin toimivia esimerkkipalveluita, joiden ei tarvinnut olla täydellisiä.
- Nostamalla esiin tyypillisiä hyviä palveluita, inspiroitiin palvelukehittäjiä ja jaettiin tietoa hyvistä käytännöistä.



KENELLE? Kuntien ja valtiohallinnon palvelukehittäjille

Palveluesimerkkien keruu tehtiin palvelukehittäjien tarpeisiin. Niillä haluttiin kerätä hyviä palvelukokonaisuuksia inspiraatioksi ja esimerkiksi muille alan kehittäjille. Lisäksi esimerkit herättivät keskustelua ja kannustivat jakamaan tietoa niistä.

Yhteistyön merkitys kohosi voimakkaasti esiin hyvien esimerkkien kohdalla. Työssä esitetyt palvelut oli usein kehitetty yhteistyönä eri toimijoiden ja viranomaisten kesken. Osassa taas

oli liitetty omien palveluiden oheen runsaasti tietoa myös muiden tahojen tarjoamista palveluista, jotka voisivat hyödyttää asiakasta. Myös Suomi.fi-tukipalveluiden laaja käyttö ilahdutti.

Palvelukehittäjien yhteistyötä ja keskustelua lisäämällä hyvät käytännöt saadaankin leviämään tehokkaammin ja nopeammin kuin tällä hetkellä.



HYÖDYT? Vertaistukea ja ratkaisuja palvelunkehittäjille

Hyviä palveluita yhdisti usein se, että niissä on huomioitu yrityksen elinkaaren eri vaiheet ja tarpeet tai että ne oli kehitetty asiakaskeskeisistä lähtökohdista. Lisäksi kuten edellä on mainittu, oli palveluihin yhdistetty tietoa käyttäjää mahdollisesti kiinnostavista ulkopuolisista palveluista ja/tai käytetty valmiita tukipalveluita.

Kiinnostus palvelukehittäjien työhön ja ratkaisuihin lisäsi myös keskustelua ja aktivoi näitä etsimään ja jakamaan hyviä esimerkkejään. Kehittäjät myös arvostivat, että heidän

toteuttamansa palvelut huomioitiin ja että he saivat mahdollisuuden päästä kertomaan niistä laajemmin. Koska aika oli rajallinen, ei varsinaista verkostoa ehtinyt syntyä, vaan kyse oli enemmänkin tiedon jakamisesta tekijöiden kesken.

Mikään esitellyistä palveluista ei ollut täydellinen, kuten ei ollut tarkoituskaan. Nostamalla esiin myös haasteita ja kehityskohteita pystyttiin herättelemään keskustelua hyvien palveluiden ominaisuuksista.

Hyödyt palvelunkehittäjille

- Nostamalla toimivia palveluesimerkkejä saadaan levitettyä tietoa hyvistä käytännöistä sekä herätettyä keskustelua niiden ominaisuuksista.
- Yhteistyössä kehitetyt palvelut ovat usein toimivampia ja asiakaslähtöisempiä.
- Käyttämällä valmiita tukipalveluita, voidaan palveluiden toimivuutta parantaa helposti.
- Keskustelu ja yhteistyö auttavat palveluiden yhdenmukaistamisessa.



TULOKSET? Hyvät esimerkit -työ jakoi tietoa ja herätti keskustelua

Hyvät esimerkit -työn tärkeimpiä tuloksia oli herättää keskustelua kuntien ja valtionhallinnon palveluista ja niiden ominaisuuksista sekä nopeuttaa ja helpottaa niiden kehittämistä. Nostamalla esiin hyviä palveluita ja toisaalta kehityskohteita saatiin aikaan näkemyksiä siitä mitkä ovat hyvän palvelun tunnusmerkit. Tavoitteena oli inspiroida kunta- ja valtionhallinnon toimijoita kehittämään digitaalisia yrityspalveluitaan jakamalla vertais-esimerkkejä opeista ja onnistumisista.

Hyvien palveluiden kehittäjiä saama arvostus tekemästään työstä oli työn yksi tärkeä tulos. Palvelukehitys on vaativaa ja kovaa työtä, joka

harvoin nousee otsikoihin. Hyvien esimerkkien nosto antoi parhaille tekijöille tunnustusta ja tarjosi tilaisuuden jakaa esimerkkejä, jotka auttavat muita kehittäjiä.

Hyvät esimerkit -lomaketyökalu kehitettiin palveluesimerkkien keruuseen myös tulevaisuutta silmällä pitäen. Lomake otettiin käyttöön syksyllä 2022 ja sen käyttöä voidaan tarvittaessa jatkaa myös tulevaisissa palvelunkehittämishankkeissa.

Hyvät esimerkit -työn tuloksia

- Nosti esiin hyviä käytäntöjä ja toimivia palveluita.
- Herätti keskustelua hyvien palveluiden ominaisuuksista.
- Antoi tunnustusta tekijöille.
- Lomaketyökalu hyvien palveluesimerkkien keruuseen.