



SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISEN PERIAATTEET



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Valtionhallinnon
sähköisen
palvelutoiminnan
kehittämisryhmä
VATKAUS



Sisällys

Sähköisen asiointin kehittämisen periaatteiden tarkoitus	3
1. Käynnistä muutos toiminnan tarpeista	4
2. Uskalla tehdä päätös	5
3. Tee muutos hallitusti	6
4. Tee yhteistyötä	7
5. Ota käyttäjät mukaan	8
6. Huolehdi palvelusi elinkaaresta	9
7. Tee tiedosta ja palveluista helposti saatavia	10
Lisätietoa	11

Sähköisen asioinnin kehittämisen periaatteiden tarkoitus

Voimme ohjata palvelutoiminnan ja asioinnin kehittämistä yhteiseen suuntaan. Sähköinen asiointi ei ole muusta kehittämisestä irrallinen aihe.

Sähköisen asioinnin periaatteiden tarkoitus on

- tukea hyvien käytäntöjen jakamista ja hyödyntämistä
- ohjata arkkitehtuurilinjausten, yhteisten toimintamallien ja JHS-suositusten pariin
- toimia yhteisenä ohjeena sähköisen asioinnin prosesseja ja työkaluja kehittäville sekä kehityksestä päättävillä ja sitä ohjaavilla toimijoille
- minimoida asiakkaan ja viranomaisten hallinnollinen taakka

Sähköistä asiointia kehittäessäsi arvioi kehittämishanketta suhteessa toiminnan kehittämisen tavoitteisiin ja varmista että tavoitteet eivät ole ristiriidassa periaatteiden kanssa. Jos poikkeat periaatteesta, perustele päätöksesi ja arvioi poikkeaman vaikutukset.

Periaatteita voidaan hyödyntää yhtä hyvin valtion, kuntien, järjestöjen ja yritysten toiminnassa. Periaatteet on kehitetty valtiovarainministeriön asettamassa Valtionhallinnon sähköisen palvelutoiminnan kehittämisryhmässä (Vatkaus). Periaatteet ovat olleet avoimesti keskusteltavana.

Työryhmä uskoo yhteisten sähköisten palvelujen kehittämiseen ja sen hyötyihin. Siksi se on halunnut nostaa kehittämistoiminnan tietotulvasta esiin nämä periaatteet.





1.

Käynnistä muutos toiminnan tarpeista

MITÄ SE ON

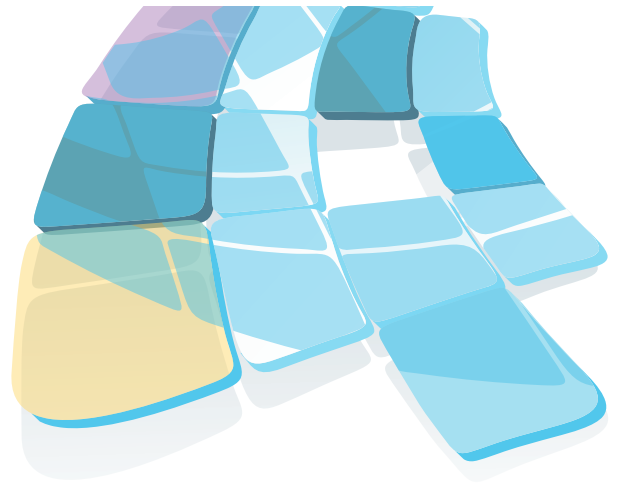
Julkisen hallinnon asiakasprosessit ovat monimutkaisia. Muutoksessa siirretään helposti vanha, tuttu prosessi uusiin palvelukanaviin tai asiointimuotoihin tarkastelematta itse asiointia tai käyttäjän tarpeita.

MITEN

Älä vie vanhaa ja nykyistä sellaisenaan sähköiseen maailmaan. **Arvioi**, voidaanko asiointitarve poistaa kokonaan. Pyri rakentamaan asiointitapahtumasta luotettava, vuorovaikutteinen ja käyttäjää tukeva. Vahvista omalla toiminnallasi sähköisen asiointin ja palvelun imagoa. Huomioi, että palvelusi voi olla asiakkaan näkökulmasta osa palvelukokonaisuutta – älä rakenna organisaation, hallinnonalan tai yksittäisen tuotteen näkökulmasta.

Muutos lähtee toiminnasta, ei tietojärjestelmästä. Mieti ja kokeile myös palveluita joita käyttäjät eivät vielä tiedä tarvitsevansa. Tavoittele asiointitapahtuman ydintä ja sen toimivaa suorittamista.

Tee riski- ja kustannushyötyanalyysit. Vie sähköinen toiminta ja sen linjaukset myös strategiatasolle.



Uskalla tehdä päätös

MITÄ SE ON

Asiat etenevät vain päättämällä ja tekemällä. Päätös pitää dokumentoida ja viestiä aktiivisesti. Näin varmistat, että omat ratkaisut ja kokemukset ovat muiden käytävissä.

MITEN

Tee päätös ja toteuta se, vaikka se myöhemmin osoittautuisikin vääräksi. Uskalla kokeilla ja tarvittaessa myös viheltää peli poikki riittävän aikaisin.

Siedä kohtuullisessa määrin myös **epäonnistumista** tai virheitä. Virheitä tekevät kaikki ja **tilanteesta voi oppia**.





6

+ Tee

muutos

hallitusti

3. Tee muutos hallitusti

MITÄ SE ON Muutos on aina iso prosessi, siihen kannattaa keskittyä ja varata riittävästi resursseja. Useimmiten kehittämisresurssit ovat organisaatiossa hajallaan ja määräaikaista. Muutos-hankkeen tulee olla realistinen myös aikataulultaan. Määritä tavoitteet, seuraa ja hallitse kustannuksia ja hyötyjä.

MITEN Älä haukkaa liian isoa palaa kerralla. Vaiheista ja palastele. Muutosvastarintaa on aina olemassa ja muutosjohtaminen on tärkeä osa muutosta. Vanhasta irtipäästäminen on aina hidasta ja huonoksikin tunnistetusta järjestelmästä voi olla vaikea luopua.

Keskity tekemiseen.

Huomioi hallinnolliset ja lainsäädännölliset esteet ja pyri aktiivisesti löytämään niihin ratkaisuja. **Välitä tietoa** löydettyistä ratkaisuksista ja onnistumisista. Ylläpidä aktiivista **keskusteluhyteyttä** eri toimijoiden välillä.



4. Tee yhteistyötä

MITÄ SE ON

Sähköistä asiointia kehittäessäsi hyödynnä jo aiemmin tehtyä työtä, komponentteja ja kokemuksia. Jaa omat kokemuksesi muiden käyttöön. Kaikkea ei tarvitse tehdä itse.

MITEN

Pyri omalla toiminnallasi välttämään toiminnan ja tietojen pirstoutumista aina, kun se on mahdollista. Varmista toiminnan ja kehittämisen yhteys isompiin kokonaisuuksiin. Pidä huolta, että asiointiin liittyvät tietovastuulliset toimijat tietävät tehtävänsä. Pyri yhdistämään erillään olevia tietovarantoja toisiinsa toiminnan kannalta hyödyllisimmällä tavalla. Tee **yhteistyötä** muiden alalla toimivien kanssa, myös yritysten. **Hyödynnä** avoimia kehittäjäyhteisöjä ja kansalaisyhteiskuntalähtöisiä toimijoita. Opi muilta ja benchmarkkaa. Pyri ylittämään kuntien ja valtion toiminnan rajoja silloin kun se on mahdollista.

Edistä julkisen hallinnon palvelujen ja tietojen **yhteentoimivuutta ja avoimuutta**.

Pyri toteuttamaan vapaasti hyödynnettävät tulokset avoimilla rajapinnoilla ja avoimella lähdekoodilla.

5. Ota käyttäjät mukaan

MITÄ SE ON Huomioi sähköisen palvelun tai tietojärjestelmän käyttäjät kehittämisessä, kehitystyön suunnittelussa sekä sen toteutuksessa. Sähköisissä palveluissa ja asiointissa nähdään helposti vain viat ja vaikeat tilanteet. Älä siis unohda hyvää palautetta saaneita ominaisuuksia uudistaessasi palvelua.

MITEN Kerää palautetta nyky- ja tavoitetilasta. Huomioi aidosti käyttäjänäkökulma ja erilaiset asiakasryhmät. Arvioi ja seuraa asiakashyötyjä ja käyttäjäkokemuksia.

Yhdessä tekeminen ja osallistuminen tekee palvelun käyttäjälle tutummaksi ja pienentää muutosvastarintaa.

Käytä asiakasraateja ja vie demo/betaversiot käyttäjien kokeiltavaksi.





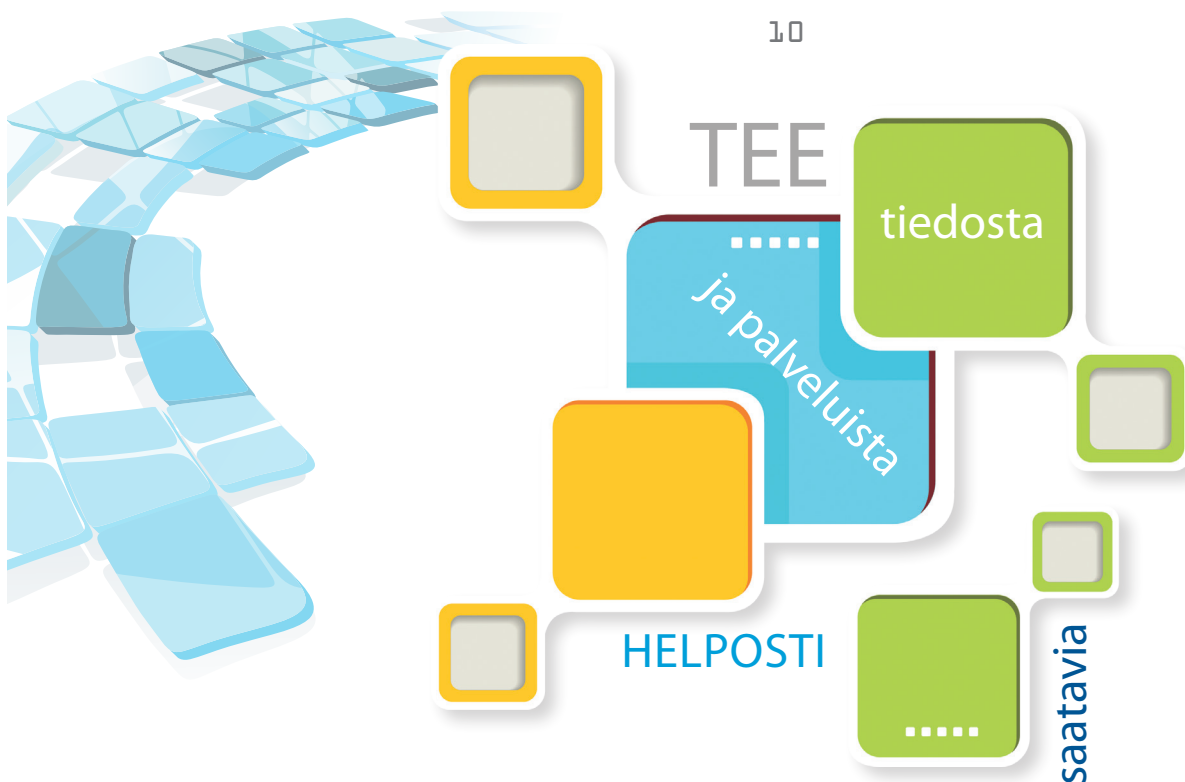
Huolehdi palvelusi elinkaaresta

MITÄ SE ON Kaikilla palveluilla ja järjestelmillä on elinkaarensa, jonka aikana palveluita tulee kehittää siten, että huomioidaan sekä organisaation että asiakkaiden tarpeet.

MITEN Määrittele ja kuvaa jokaiselle palvelulle sen elinkaari: kuvaa palvelun ja asiankäsittelyn elinkaari asiakkaalta virastoon ja takaisin, kuvaa kuinka kauan sitä tarvitaan, mitä se korvaa ja milloin sekä milloin se mahdollisesti korvautuu uudemmalla palvelulla. Huomioi myös miten palvelun ja siihen liittyvien tietojärjestelmien elinkaaret mahdollisesti eroavat ja varaudu eriaikaisiin muutoksiin.

Määrittele ja varmista palvelun omistajuus, hallintamalli ja rahoitusmalli. **Varmista palvelun käyttöönottojen onnistuminen.**

Kunnioita palvelun elinkaarta kustannukset ja resurssit huomioiden. Ennakoi muutokset ja kehitystarpeet rajallisten resurssiesi rajoissa. Varaudu myös hallinnollisiin esteisiin, esim. toimintaa ohjaavien säädösten ja määräysten osalta.



Tee tiedosta ja palveluista helposti saatavia

MITÄ SE ON

Kerro asiakkaalle asiainnin kokonaiskuva ja tee asiainnista kokonaisuudessaan teknisesti mutkatonta.

MITEN

Tee asiointiin liittyvästä tiedosta **helposti saatavaa**. Ohjaa ja opasta **aktiivisesti** asiakkaita **sähköisiin palveluihin**. Huolehdi tiedon ja palveluiden löytyminen kansallisten portaalien kautta. Huolehdi myös, ettei asiakkaan palvelupolku katkea kesken silloinkaan, kun asiointiprosessi siirtyy organisaatiosta toiseen.

Selvitä mitä tietoa, milloin ja miten **käyttäjä haluaa**, älä oletatietäväsi käyttäjän tarpeita vain siksi että tunnet asiointiprosessin.

Varmista, että käyttäjä pääsee helposti tarkistamaan tietonsa aina halutessaan ja että hän saa ajantasaisen tiedon asiainnin edistymisestä ja vaiheesta. Käytä selkeää kieltä, jotta asiointi ja tieto on ymmärrettävää. Tue asiakasta ongelmatilanteissa.

Vältä samojen tietojen moninkertaista tallentamista. Hyödynnä samoin myös asiakkaan tekemä työ: asiakkaan tarvitsee tallentaa tietonsa vain kerran ja korjata se vain yhteen paikkaan. Tieto käytetään sen alkuperäisestä lähteestä aina kuin se on mahdollista.



Lisätietoa

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia

www.vm.fi > Julkaisut ja asiakirjat > Julkaisut > Hallinnon kehittäminen > Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia

SADe-ohjelma

www.vm.fi/sade

Yhteentoimivuusportaali

www.yhteentoimivuuus.fi

LinkedIn: JulkICT-strategian ryhmä

www.linkedin.com > JulkICT-strategia

JHS-suositukset

www.jhs-suositukset.fi

JulkICT-wiki

wiki.julkict.fi/julkict

Valtionhallinnon sähköisen palvelutoiminnan kehittämisryhmä

www.hare.vn.fi > Perushaku: Valtionhallinnon sähköisen palvelutoiminnan kehittämisryhmä



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO
Puh. 0295 16001 (vaihde)
www.vm.fi