

Luvat ja valvonta-hanke

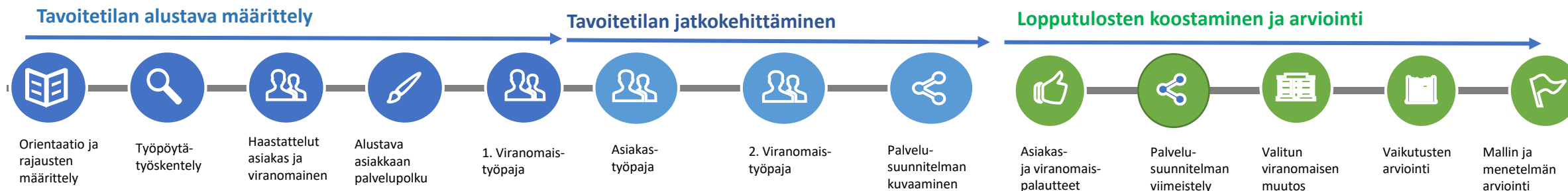
Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

Asiakaslähtöisen kehittämisen mallilla palvelupolut kuvattiin asiakkaiden näkökulmasta

- Vuonna 2015 kuvattiin yhteinen asiakaslähtöinen kehittämisen malli, joka koestettiin tapahtumajärjestäjien ja teollisuuslaitoksen muutoshankkeen asiakaskohderyhmillä.
- Kuvattiin viranomaisrajat ja hallinnon tasot ylittävä kokonaispalvelu asiakkaiden näkökulmasta.
- Testattua asiakaslähtöisen kehittämisen mallia hyödynnetään jatkossa kuvattaessa seuraavia viranomaisrajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia.

Lähestymistavassa
asiakkaat ovat
kaiken kehitystyön
keskiössä

Asiakaslähtöisen kehittämisen malli:



Lainsäädännön vaatimien muutosten tarkastelu kehitystyön edetessä

Tavoitetilan alustava määrittely



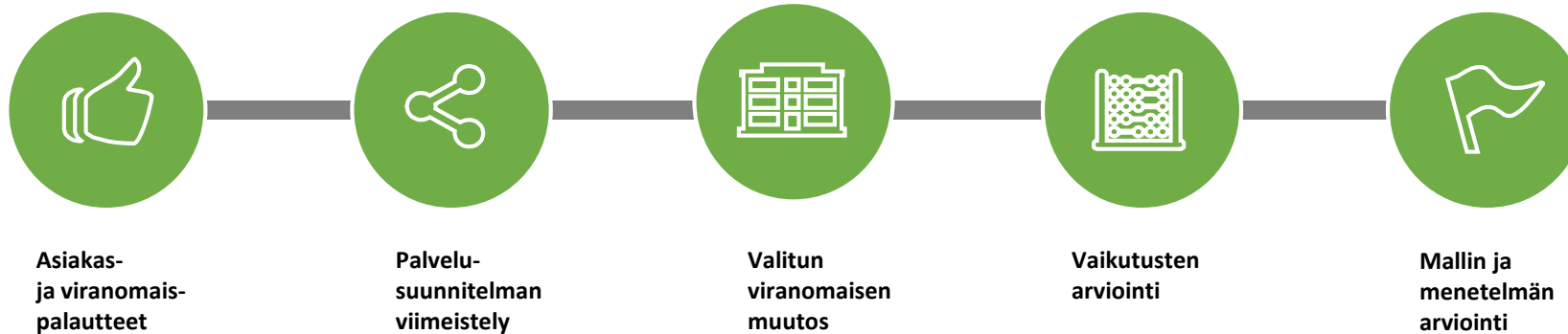
- Kokeilut aloitetaan orientaatiolla ja työpöytätyöskentelyllä, jonka tarkoitus on antaa lähtökohdat asiakasryhmän rajaukselle sekä asiakkaiden ja viranomaisten haastatteluille. Alkuvaiheessa kerätään tietoa asiakasryhmän volyymista ja luonteesta, jotta työn aikana kyetään arvioimaan tulosten soveltamista kansallisella tasolla.
- Haastatteluiden sekä taustatutkimuksen pohjalta kuvataan asiointin nykytila (kaikki asiakasryhmää koskevat velvoitteet ja niihin liittyvät tietovaatimukset sekä nykyiset asiointiprosessit asiakkaan näkökulmasta) sekä alustava asiakkaan tavoitetilan palvelupolku.
- Viranomaisille järjestettävissä työpajoissa vahvistetaan nykytilan kuvausta ja tarkennetaan tavoitetilan palvelupolkua, jota kehitetään seuraavassa vaiheessa yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Tapauskohtaisesti asiakas- ja viranomaisyöpajojen määrä voi olla pienempikin.

Tavoitetilan jatkokehittäminen



- Asiakastyöpajassa kehitetään tavoitetilan palvelupolkua yhdessä asiakkaiden kanssa sekä määritellään asiakkaille mielekkäitä tapoja huolehtia kaikista velvoitteistaan.
- Viranomaisille järjestettävässä työpajassa käydään läpi asiakkaiden tavoitetilassa kuvaama palvelupolku ja varmistetaan lainsäädännön mukaisten velvoitteiden noudattaminen tavoitetilassa. Lisäksi työpajassa kartoitetaan alustavasti tavoitetilan vaatimat muutokset eri viranomaisten nykyisiin toimintatapoihin ja sähköisen asioinnin ratkaisuihin.
- Tavoitetilan palvelupolku ja viranomaisten yhteiset toimintatavat kuvataan palvelusuunnitelman muodossa. Palvelusuunnitelma on työkalu ja kuvantamistapa, jonka avulla voidaan esittää monimutkaisia palvelukokonaisuuksia eri tahojen ja roolien näkökulmasta.

Lopputulosten koostaminen ja arviointi



- Asiakkailta ja viranomaisilta kerätään palaute palvelusuunnitelman viimeistelyä varten.
- Muutosten hyötyvaikutuksia pyritään arvioimaan karkealla tasolla valitun asiakasryhmän osalta.
- Tavoitetilan vaikutuksia arvioidaan tarkemmin yhden viranomaisen osalta, jotta ymmärretään paremmin yhteisen kehitystyön vaativuutta ja muutoksen merkitystä (hyötyjä ja kehitystarpeita) yksittäiselle viranomaiselle.