

Kohderyhmä- ja tarvelähtöinen palveluviestintä kunnissa uuden sukupolven julkaisualustalla

1 Lyhyt kuvaus hankkeesta

Kunnat ovat yhteisten haasteiden edessä niin lainsäädännön kuin teknologian murroksen vuoksi. Kehittämisen tulisi siksi olla kaikkia kuntia hyödyttävää ja henkilö- ja rahallisia resursseja säästävää. Tuotosten tulisi olla kaikille tasapuolisesti jaettavia ja helposti jalkautettavia.

Tästä lähtökohdasta Kohderyhmä- ja tarvelähtöinen palveluviestintä kunnissa uuden sukupolven julkaisualustalla -hankkeessa keskitytään lisäämään kuntien ymmärrystä siitä, miten verkkosivustoja voitaisiin suunnitella ja kehittää jatkossa siten, että säästettäisiin resursseja ja luotaisiin aidosti käyttäjälähtöisiä ja saavutettavia ratkaisuja.

Lisäksi hankkeen avulla halutaan auttaa kaikkia kuntia kehittämään palveluviestintäänsä vastaamaan nykypäivän kuntalaisen tarvetta.

2 Hankekumppanit

Yhteistyö on lähtenyt liikkeelle ns. "KADA-kuntien" toimesta. KADA-kunnilla tarkoitetaan kuntia, joissa on Turun kaupungin jakaman lähdekoodin pohjalta tehtyjä verkkosivustoja. Näitä kuntia ovat Turun lisäksi Jyväskylä, Pori ja Varkaus. KADA-kunnat haluavat jakaa yhteistyön myötä syntyneitä oivalluksia ja laajentaa hyötyjä muillekin kunnille. Niinpä Kohderyhmä- ja tarvelähtöinen palveluviestintä kunnissa uuden sukupolven julkaisualustalla -hankkeessa ovat mukana Turun, Jyväskylän, Porin ja Varkauden lisäksi myös Akaa, Kaarina, Tampere ja Vantaa. Lisäksi yhteistyössä on mukana Kuntaliitto.

3 Hankkeen tavoite

Kunnat ovat yhteisten haasteiden edessä niin lainsäädännön kuin teknologian murroksen vuoksi.

Esimerkiksi heinäkuussa 2016 voimaan tulleen KaPA eli Kansallista palveluarkkitehtuuria ohjaavan lain tarkoituksena on parantaa julkisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta, yhteen toimivuutta ja ohjausta sekä edistää julkisen hallinnon tehokkuutta ja tuottavuutta. Huhtikuussa 2019 voimaan astunut Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatii puolestaan kuntia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi.

KaPA-laki vaikuttaa edelleen kuntien verkkosivuhankintoihin ja -suunnitteluun. Palvelutietovaranto tarjoaa rakenteisen tiedon palvelutietojen käytölle, mutta palvelutietojen täyttäminen, ylläpito ja näyttämisen esimerkiksi kunnan verkkosivuilla saavutettavasti ja asiakasta palvelevalla tavalla, vaatii yhä ymmärryksen lisäämistä ja käytännössä hyväksi havaittuja toteutuksia.

Palvelutietovarannon (PTV) käyttäjät (kunnat ja muut organisaatiot) eivät ole välttämättä perehtyneet PTV:n logiikkaan kunnolla. Toisaalta osassa kuntia syötetään palvelutietoja ainakin kahteen paikkaan, palvelutietovarantoon (sitä kautta suomi.fi-portaaliin) sekä omille verkkosivuille. Vaikka tietojen syöttö olisikin integroitua, palvelutiedot eivät välttämättä muodosta kuntien verkkosivuilla yhtenäistä palvelupolkua, vaan toimivat ja riippuvat irrallisina osina eivätkä välttämättä palvele kuntalaisia. Hankkeen tavoitteena on tukea PTV:n tietomallin ja tiedon rakenteisuuden hyödyntämistä sekä tarjota hyviä esimerkkejä palvelutietojen esittämisestä verkkosivuilla.

Digitaalinen murros taas tuo tullessaan kasvaneen käyttöliittymien ja laitteiden kirjon, sekä verkon ja digitaalisten palveluiden ja asiointin aseman vahvistumisen entisestään. Uuden teknologian ja käyttäjistä kerättävän datan avulla on mahdollista rakentaa yhä personoidumpia, henkilökohtaisiin mieltymyksiin perustuvia palveluja. Tekoälyn vaikutukset laajenevat niin liiketoimintaan kuin vaikkapa asiakkaalle kohdennettuun markkinointiin ja proaktiiviseen palvelujen tarjontaan. Avoimen datan, rajapintojen ja

tuotteiden käytöstä ja toteutuksista on tullut arkipäivää. Modulaariset osiot ja mikropalveluarkkitehtuuri ovat tulevaisuudessa yhä enemmän osa alustariippumatonta verkkopalvelukehitystä.

Tämä kaikki yllä mainittu on luonut kunnille palvelujen tarjoajana ja kehittäjänä tyystin uudenlaisen pelikentän. Vaatii valtavasti osaamista hahmottaa lainsäädännön vaikutukset käytännön kehittämiseen. Uusien teknologisten ratkaisujen viidakko tekee kunnan roolista hankkijana ja tuoteomistajana yhä haastavampaa.

Kukin kunta näkee monesti yksin kovasti vaivaa ymmärtääkseen mitä kuntalainen kunnan palveluilta odottaa ja haluaa. Uudistuksen kelkassa pysyminen kuntien tiukalla olevien resurssien reaali maailmassa tekee kehittämisestä melkoista pyristelyä verrattuna vaikkapa globaalien yritysten massiivisiin resursseihin.

Käytännössä ainoa järkevä tie kunnille, on tiivistää yhteistyötä, alkaa tehdä aitoa yhteiskehittämistä ja kehittää ratkaisuja, jotka sopivat ihan kaikille kunnille ja luoda ymmärrystä, joka on helppo jalkauttaa jokaiselle.

Mitä esimerkiksi?

KADA-kuntien (Turun avointa koodia hyödyntäneet kunnat) verkkosivujärjestelmät ovat vanhentumassa, ja seuraavaan teknologiseen versioon siirtyminen tulee käytännössä vaatimaan paljon uudelleen rakentamista. Tältä pohjalta alettiin pohtia mikä voisi olla kustannustehokkaampi tapa uudistaa verkkosivustoja. Syntyi oivallus tulevaisuuden julkaisualustasta.

Tulevaisuuden julkaisualustassa erotetaan sisällönhallinta (backend) asiakkaan tarvetta vastaavasta, helposti uudistettavasta esityskerroksesta (frontend). Esityskerroksessa voidaan näyttää sisältöjä useista eri kohteista saumattomasti ilman, että asiakkaan tarvitsee tietää, mistä kaikista eri järjestelmistä tieto tulee. Sisällönhallintajärjestelmistä tuodaan sisältö esityskerrokseen rajapintojen avulla. Ratkaisu pidentää sisällönhallintajärjestelmien elinkaarta ja tuo näin selviä kustannussäästöjä kunnille. Ratkaisua on koeponnistettu KADA-kuntien voimin Kuntaliiton johdolla.

Verkkosivustojen uudistaminen massiivisesti ei ole pelkästään KADA-kuntien haaste, vaan tilanne, joka on edessä ihan kaikilla kunnilla. Verkkosivuston uudistaminen laajana kokonaisuutena (backend ja frontend) muutaman vuoden välein vie paljon resursseja - aikaa ja rahaa. Ymmärryksen lisääminen modulaarisesta mallista palvelee siksi ihan kaikkia kuntia. Verkkosivustoja toteutetaan maailmalla jo paljon tällä niin sanotulla headless-mallilla, mutta kuntakentällä tämä on vielä uutta. Hankkeen tarkoituksena on avata uuden sukupolven julkaisualustan logiikkaa selkeästi ja ymmärrettävästi esimerkein, niin, että uutta ajattelua on helpompi levittää kunnissa.

Hankkeessa kehitetään myös Design system -ajatteluun nojaten kaikkien kuntien hyödyksi teknologisia komponentteja ja elementtejä asiakaslähtöisen ja saavutettavan verkkosivuston rakentamiseksi.

Modulaariset ratkaisut ja erilaiset esityskerrokset mahdollistavat uudenlaisen palveluviestinnän ja kuntalaisen sujuvan ohjaamisen palveluiden äärelle. Palvelut on mahdollista esittää kohderyhmä- ja tarvelähtöisesti palvelupolkumaisesti ja edistyvästi kohti asiointia. Puhelinsoiton sijaan asiakas ohjataan oikeisiin palvelukanaviin (esim. chat tai sähköinen asiointi) tai palvelupaikkoihin (joita voivat olla esim. järjestöjen palvelut).

Infoähkyn sijaan asiakas saa kiteytetyn tiedon juuri sillä hetkellä tarvitsemastaan palvelusta. Palvelua ja asiointia koskeva tieto tuotetaan huolella ja samaa dataa voidaan hyödyntää vaikkapa botin taustalla. Tällainen ajattelu tarkoittaa murrosta kuntien palveluviestinnässä.

Kohderyhmä- ja tarvelähtöinen palveluviestintä kunnissa uuden sukupolven julkaisualustalla -hankkeen avulla levitetään myös ymmärrystä ja osaamista uudenlaisen viestinnän tueksi ja tuotetaan viestintäsuunnitelma ja koulutuspaketti kohderyhmä- ja tarvelähtöisen palveluviestinnän toteuttamiseksi kunnissa.

4 Hankkeen toimenpiteet

Teknologian kehittäminen:

Tulevaisuuden julkaisualustan mallin kuvaaminen, dokumentaatio ja jakaminen kaikkien kuntien hyödynnettäväksi.

Uudenlaisen palveluviestinnän suunnittelu:

Esimerkkitoteutus palveluviestintäsuunnitelmasta, sekä palveluviestinnän moduulimalli ja palveluviestinnän koulutuspaketti. Koulutuspaketti tulee sisältämään ohjeistuksen ja opastuksen PTV:n lakisäästeisten palvelutietojen näyttämiseen kunnan verkkosivuilla.

Miten hanke parantaa asukkaille tarjottavia palveluita?

Asiakkaat ohjautuvat tällä hetkellä verkkosivustolta toimipisteiden yhteystietokortteihin sekä ajanvaraus- ja asiointipuhelimiin. Esimerkiksi Turun terveysasemille tulee päivittäin tuhat puhelua, kun vaihtoehtoisesti merkittävä osa näistä puheluista voitaisiin korvata sähköisellä yhteydenotolla. Sähköisten asiointipalveluiden (chat, sähköinen ajanvaraus) kytkeminen sivustolle ei ole tällä hetkellä luontevaa: asiakas ohjataan erillisiin palveluihin linkkien kautta, jolloin vaarana on se, että linkitykset katkeavat tai asiakas jättää ajanvarauksen kesken, kun verkkosivustonäkymä muuttuu.

Modulaaristen ratkaisujen ja erillisten esityskerrosten avulla asiakas voidaan jatkossa ohjata verkkosivustolla suoraan ja nopeammin oikeisiin asiakaspalvelukanaviin ilman puhelinsoittoa. Esimerkiksi jos asiakas haluaa varata ajan hammaslääkäriin, hänet ohjataan suoraan sivustolla sähköiseen ajanvaraukseen, eikä esimerkiksi suun terveydenhuollon ajanvarauksen puhelimeen. Jos asiakas on kiinnostunut tupakasta vieroittamisen ryhmästä, hän ohjautuu verkkosivustolta suoraan kyseisen ryhmän ilmoittautumistietoihin, eikä terveysasemien ajanvarauspuhelimeen. Jos asiakas kaipaa apua ja tukea nuoren kasvatuksellisiin haasteisiin, hän ohjautuu verkkosivustolta suoraan esimerkiksi järjestön palveluihin. Näin asiakkaan ei tarvitse itse tietää, mistä toimipisteestä hän palvelua saa tai hakee, vaan verkkosivuston modulaariset ratkaisut kysymyksineen ja vastauksineen tai vaihtoehtoineen ohjaavat hänet oikeisiin paikkoihin.

Asiakkaiden kokemus palvelun saamisesta paranee, kun he saavat nopeammin ja vaivattomammin yhteyden oikeaan palveluun.

Miten hanke parantaa sisäisiä prosesseja?

Tällä hetkellä verkkosivustolta suurin osa asiakkaista ohjautuu edelleen ajanvaraus- ja asiointipuhelimiin, vaikka tarjolla on muitakin sähköisiä asiointikanavia yhä enenevässä määrin (chatit, sähköinen asiointi-, ajanvaraus-, viestipalvelu). Syitä tähän ovat mm. seuraavat asiat:

- Erillisiä sähköisiä asiointikanavia ei saa kytkettyä/upotettua osaksi verkkosivustoa järkevällä tavalla. Tällä hetkellä ainoa mahdollisuus on tehdä linkki palveluun tai uutisnosto asiasta.
- Sivustolta puuttuu palveluohjaus kokonaan: asiakkaan täytyy itse tietää, mistä palvelusta/toimipisteestä hän hakee apua ja neuvoja itselleen. Tästä syystä asiakas ohjautuu lopulta aina toimipistekorttiin, josta hän löytää puhelinumeron sekä aukioloajan.
- Verkkosivustolla ei ole käytössä mitään moduuleita, joiden avulla asiakas voitaisiin esimerkiksi kysymysten tai annettujen vaihtoehtojen avulla ohjata oikean palvelun äärelle.
- Verkkosivuston ohjaus ja toimipisteiden palveluprosessit eivät ole yhtenäiset.

Luomalla toimivan ja selkeän sekä asiakasta ohjaavan palvelupolun verkkosivustolle, voidaan puhelinpalveluiden ruuhkaa vähentää merkittävästi. Asiakas saa jo verkkosivustolta tarvitsemansa ohjauksen eteenpäin oikean palvelun äärelle, joka voi puhelinkontaktin sijaan olla esimerkiksi keskustelu

terveydenhuollon ammattilaisen kanssa tai ajanvarauksen tekeminen sähköisesti. Selkeällä palvelupolukumallilla luodaan pohja myös uudelleenlaiselle ajattelulle koko asiakaspalveluprosessissa. Kun puhelinsoittojen määrä vähenee, kasvaa samalla tarve kehittää koko asiakaspalvelua kohti digitaalisempaa vuorovaikutusta.

Palvelutietojen sisällöntuottajat päivittävät sisältöjä hyvin irrallaan kunnan palveluviestinnän kokonaisuudesta, monesti ollenkaan ymmärtämättä mihin tietoja päivitetään tai miksi. Kunnilla on lukuisia palvelutietojen sisällöntuottajia mutta yhtenäistä mallia tekstin kirjoittamiseksi ei ole useinkaan luotu. Palvelutiedoissa näkyy usein se, että teksti on kirjoitettu yleiskuvaukseksi, jolloin se saattaa olla liian pitkä eikä palvele erityisesti ketään.

Kohderyhmä- ja tarveajattelua selkeyttämällä ja luomalla tähän uusi kirjoittamisen malli ja palvelupolkujen rakenne, teksti on helpompi ”palastella” osiin ja siitä tulee yhdenmukaisempaa niin kuntien sisällä kuin valtakunnallisestikin.

5 Hankkeen tuotokset

Tulevaisuuden julkaisualustan mallin kuvaus:

- sisällönhallinnan erottaminen esityskerroksesta, erilaiset vaihtoehdot (sovelluskehyykset ja kirjastot),
- palvelut kunnan verkkosivuilla, modulaarisesti kehitettävä ja saavutettava design- ja suunnittelumalli.

Palveluarkkitehtuuri-esimerkki:

- kuntien verkkopalvelujen käyttäjäprofiilit
- asiakasryhmien kuvaaminen
- asiakaspolkujen suunnittelu ja kuvaaminen
- kokonaispalvelukonseptin luominen

Koulutuspaketti:

- palvelupolkumaisen viestinnän toteuttaminen käytännössä
- palveluviestinnän moduulimallin kuvaaminen
- saavutettavan ja hakuoptimoidun sisällön tuottaminen
- lakisääteiset palvelutiedot jouhevana osana kunnan verkkopalvelua

6 Suunnitelma toiminnan muutoksen läpiviennistä kunnissa

Hankkeen kaikilla kunnilla on oma konkreettinen tarve ja erityisesti halu ohjata kuntalaista omilla verkkosivuillaan käyttäjälähtöisesti.

Turun kaupungin verkkosivuilla esimerkiksi ongelmana on, että palveluista kertovilla kunnan verkkosivuilla on hurja infoähky ja saamme jatkuvasti palautetta siitä, ettei palveluita löydy. Taitavinkaan viestijä ei tällä hetkellä saa tilannetta juurikaan kohennettua, koska infoa tuotetaan A4-muotoisiin sivupohjiin. Tietoa pitäisi ryhmitellä ja jaotella pienempiin osioihin, ja suunnitella asiakkaan etenemistä asiointiin ohjaten palvelupolkumaisesti. Tämä kaikki vaatii ymmärryksen lisäämistä, ohjausta, vinkkejä ja käytännön esimerkkejä.

Turussa lakisääteiset palvelukuvaukset on tuotu osaksi verkkosivujen sisältöjä, mutta ne eivät läheskään aina tarjoa lisäarvoa asiakkaalle. PTV:n tietomallissa on oma osionsa taustoittaville palvelukuvauksille ja toimintaan ohjaaville ohjeille. Toimintaohjeet ja palvelukanavat ovat sitä mitä asiakas hakee. Ymmärtämällä paremmin PTV:n tietomallin logiikkaa voitaisiin kuntia auttaa hyödyntämään näitä

tietoja verkkosivuillaan. Monikaan kunta ei ole vielä edennyt siihen asti, että olisi hyödyntänyt palvelutietoja verkkosivuillaan. Esimerkit ja opastus olisivat paikallaan tässäkin.

Vielä Turkuja esimerkkinä käyttäen, yksi tunnistettu haaste on, että sähköisen asioinnin kanavat on ripoteltu eri puolille sivustoa. Palveluihin on erilaisia kirjautumistapoja ja siirtyminen palveluun ei kuljeta asiakasta yhtenäistä palvelupolkua pitkin.

Hankkeen kunnat tunnistavat yhteisiksi yllä kuvatut ongelmat. Niinpä jokaisella hankekunnalla on motivaatio olla mukana, kun pureudutaan ongelmien ytimeen ja lähdetään miettimään niihin asiakasta palvelevia ratkaisuja, samoin kuin uudenlaisen toiminnan jalkauttamista.

Kyseessä on murros kunnan palveluviestinnässä ja se vaatii uudenlaisen viestimisen tavan opettelua. Siirtyminen palvelupolkumaiseen rakenteeseen ja kohderyhmä- ja tarvelähtöisiin sisältöihin tehdään kokeillen ja vaiheittain, kouluttaen ja tukien sisällöntuottajia. Uudenlaista palveluviestintää voitaisiin myös kokeilla ensiksi vaikkapa sosiaali- ja terveystalouksissa tai koulutus- ja päivähoitopalveluissa, joissa käytön volyyymi on suuri. Ero entiseen on helppo huomata, ja saatua palautetta voitaisiin hyödyntää uusien sisältöjen laadinnassa. Näissä palveluissa päivittäiset yhteydenotot asiakaspalvelupisteisiin ovat määrältään todella suuria, ja toimiva verkkopalvelu voi vähentää selkeästi puhelinsoittojen tai käyntien määriä. Kun hyöty on näin konkreettinen, niin uudenlaiseen palveluviestintään opettelu tuntuu mielekkäältä.

Kaarinan kaupunki tekee parhaillaan verkkosivustouudistusta, ja kaupunki toteuttaa uudessa verkkopalvelussa rohkeasti palvelupolkumaista palvelutietojen tarjoamista asiakkaille. Kaarina tuo näin hankkeeseen tuoreen näkökulman ja näemme käytännössä mitä haasteita uudenlainen viestintä kohtaa niin teknologian kehittämisen näkökulmasta, kuin organisaation sisäisen ymmärryksen lisäämisessä ja toisaalta miten asiakkaat uudenlaiseen palveluviestintään suhtautuvat.

Verkkosivustouudistus on lisäksi ajankohtainen lähes kaikilla hankkeen kunnilla. Uuden sukupolven julkaisualustan ajatuksessa jokin tietty teknologia (esim. Drupal tai WordPress) ei ole olennaista. Modulaariset osiot tai mikropalveluarkkitehtuuri tulevat olemaan tulevaisuudessa enemmän tai vähemmän osa verkkopalvelukehitystä alustasta riippumatta. Niinpä hankkeen kaikilla osapuolilla on kiinnostus ymmärtää ja jalkauttaa ymmärrystä myös uuden sukupolven julkaisualustan mallista. Suurena motivaationa hankkeen teknologisen tavoitteen osalta on resurssien säästö. Kuntien taloudet ovat tiukalla, ja kaikki ne opit, ja varsinkin käytännön toteutukset, jotka on helppo jakaa muiden hyödyksi, ovat kiinnostavia.

Selkeä yhteistyön hyöty on ajanut hankkeen kunnat yhteen, ja hankkeen myötä on mahdollista jakaa hyötyjä paljon laajemmalle kuntien joukolle. Hankkeessa on mukana isoja, keskisuuria ja pieniä kuntia, ja siksi hankkeen aikana tulee hyvin huomioitua erilaiset näkökulmat. Näin ei vedetä mutkia suoriksi ja skaalata ratkaisuja esimerkiksi vain ison kunnan tarpeisiin, vaan huomioidaan myös pienen kunnan realiteetit.

Hankkeen toimenpiteet eivät ole päälle liimattuja vaan kaikki hankkeen kunnat tekisivät kehittämistä joka tapauksessa.

7 Hankkeen mitattavia tuloksia

Toiminnan muutos näkyy uudenlaisen kohderyhmä- ja tarvelähtöisen palveluviestinnän mallin lisääntyessä verkkosivustojen toteutuksissa. Koska malli on suhteellisen uusi, niin sen jalkautuminen näkyväksi osaksi verkkosivujen navigaatiota ja rakennetta tulee viemään aikaa. Todennäköisesti uutta mallia päästään parhaiten soveltamaan samalla kun sivustoja uudistetaan kunnissa. Mallin jalkauduttua verkkosivujen käyttäjäanalytiikka on paras tapa mitata palvelujen löydettävyyttä.

Samoin esimerkiksi puhelimen kautta otettavien yhteydenottojen määrän tulisi selkeästi vähentyä, samoin kuin ruuhkien asiointipisteillä tulisi helpottua, kun digitaaliset asiointimahdollisuudet lisääntyvät ja

niiden käyttö helpottuu.

Toisaalta esimerkiksi palvelutietojen näyttäminen kuntien verkkosivustoilla voi ottaa siivet alleen suhteellisen nopeastikin, kun ymmärretään, miten ne voisivat hyödyttää asiakasta ja asiakaspalvelua.

Asiakkailta saatu palaute on luonnollisesti paras tapa nähdä, onko mikään aidosti muuttunut ja koeekeko asiakas saavansa palvelua aiempaa paremmin. Yhtenä kohderyhmänä joka tässä yhteydessä on syytä huomioida, ovat kaikki esteelliset verkon käyttäjät. Uuden sukupolven julkaisualustan tulisi tarjota tietoa saavutettavassa muodossa, joten myös tämän kohderyhmän käyttökokemuksen olisi pitänyt selkeästi parantua.

8 Hankkeen organisointi

Hankekausi: 02/2020-11/2021.

8.1 Hankehallinnoijan ja muiden kuntien roolit

Turku ottaa hankkeen hallinnoijana käytännön vastuun hankkeen edistämisestä. Turku hoitaa myös hankkeen taloushallintopuolen eli huolehtii esimerkiksi henkilöstö- ja ostolaskukustannuksista ja niihin liittyvästä maksuliikenteestä.

Hankekumppanit antavat hankkeen käyttöön henkilöresursseja ja vastaavat itse työaikaan liittyvistä korvauksista. Turku kustantaa hankekumppaneiden työpajoihin liittyvät fasilitointi-, tarjoilu- ja matkakustannukset. Henkilöresursseja tullaan käyttämään esimerkiksi: hankkeen tavoitteen kirkastamiseen, hankkeen toimintasuunnitelman laadintaan, yhteiseen määrittelyyn teknisistä ja viestinnällisistä näkökulmista, viestintäsuunnitelman ja koulutusmateriaalien sisällön suunnitteluun ja esimerkkiteutusten ideointiin.

Kaarina on sitoutunut tuomaan hankkeeseen kokemuksensa uudeltaisesta palveluviestinnästä, jota toteutetaan keväällä 2020 julkaistavassa uudessa kaarina.fi-verkkopalvelussa, sekä Suomi.fi-palvelutietovaranto-asiiantuntemuksensa, jota kaupungin määrääkalisella verkkotoimittajalla on keskimääräistä kuntatoimijaa enemmän.

Tampere ja Vantaa ovat hankkeessa mukana seuraajajäsenenä. Yhteistyöhön osallistumisen tapoja tarkennetaan hankkeen käynnistyttyä. Lisäksi yhteistyössä on mukana Kuntaliitto. Kuntaliitolla on avainrooli erityisesti viestinviejänä ja ratkaisujen jalkauttajana.

Työpajoja järjestetään kasvokkain 3-4 kertaa vuodessa. Muu kontribuutio pääosin etäyhteyksin hyödyntäen esim. Teams- / Slack -kanavia.

8.2 Hankkeen ohjausryhmä

Hankkeen toteutusta ohjaa hankkeen ohjausryhmä, joka on muodostettu turku.fi-suunnitteluryhmän jäsenistä (kokoonpano 05/2020):

- Asiakkuus- ja digijohtaja Vuorinen Juha-Pekka
- Projektipäällikkö Mira Koivumäki-Lindholm
- Kehittämispäällikkö Andersson Thorbjörn
- IT-pääsuunnittelija Kaukonen Teemu
- Erityisasiantuntija Moisala Sanna
- IT-hankepäällikkö Nevala Harri
- Kehittämispäällikkö Ståhlberg Jaakko
- Verkkotoimittaja Valleala Samu.

Turku.fi-suunnitteluryhmän lisäksi ohjausryhmään osallistuu myös Kuntaliiton edustaja.

Ohjausryhmän toiminnan tarkoituksena on asiantuntijaroolista tukea ja ohjata toimintaa oikeaan, tavoitteenmukaiseen suuntaan ja varmistaa projektin tuloksellisuus. Tarvittaessa ohjausryhmä kuulee muita asiantuntijoita.

8.3 Hankkeen projektiryhmä

Projektille asetetaan projektiryhmä. Projektiryhmän tarkoitus on osallistua teknologiseen määrittelyyn, viestintäsuunnitelman ja koulutuspaketin laadintaan sekä viestimiseen ja tulosten jalkauttamiseen.

Projektiryhmään kuuluvat (kokoonpano 05/2020):

- Mäkinen Asko, Akaa
- Riikka Laitinen, Kaarina
- Ratschinskij Mikael, Jyväskylä
- Sebastian Hidvégi ja Kalle Aaltonen, Pori
- Hodgson Päivi, Tampere
- Lehtola Kirsti, Vantaa
- Laura Rosenberg, Varkaus

8.4 Projektipäällikkö

Hankkeelle nimetään projektipäällikkö, joka vastaa hankkeen kokonaisuudesta ja kuntien kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä projektin kokonaisuuden edistämisestä.

8.5 Muut resurssit

Hankerahoituksella hankkeelle palkataan hankesuunnittelija (100%). Hankesuunnittelija osallistuu täysipäiväisesti hankkeen tavoitteiden edistämiseen.

Viestintä- / hankekoordinaattorin (50 %) rooli täytetään sisäisin järjestelyin.

Hankkeen tueksi saatetaan tarvita myös palvelumuotoiluosaamista omaava projektityöntekijä.

9 Hankkeen rahoitus

Hankkeen talousarvio on kokonaisuudessaan 514 876 euroa (alviton). Ulkoista rahoitusta eli valtionavustusta hankkeelle myönnettiin Kuntien digitalisaation edistäminen -määrärahasta enintään 85 % hankkeen kokonaiskustannuksista eli 437 645 euroa. Kuntien omarahoitus kattaa 15 % eli 77 231 euroa hankkeen rahoituksesta (alviton). Kuntien omarahoituksen osuuden laskutuksen toteutus on kirjattu Turun kaupungin ja kuntien välillä tehtyyn hallinnointisopimukseen.

Hankkeen talousarvio sisältää henkilöstökuluja yhteensä 204 876,00 euroa. Ostopalveluissa on huomioitu hankkeelle ostettava asiantuntijapalvelu, konsultaatiopalvelut, IT-palvelut ja hankkeen edellyttämä koulutus.

Kuntien omarahoitusosuudet

Kuntien omarahoitus kattaa 15 % eli 77 231 euroa hankkeen rahoituksesta (alviton). Omarahoitusosuudesta huolehtivat ns. KADA-kunnat (KADA-kunnilla tarkoitetaan kuntia, joissa on Turun kaupungin jakaman lähdekoodin pohjalta tehtyjä verkkosivustoja), seuraavasti:

- Turku, omarahoitusosuus: 62 231,00€
- Jyväskylä, omarahoitusosuus 5 000,00€
- Pori, omarahoitusosuus 5 000,00€
- Varkaus, omarahoitusosuus 5 000,00€

10 Hankkeen riskit

Kohderyhmä- ja tarvelähtöinen viestintä parantaa asiakkaan palvelukokemusta huomattavasti. Riskinä saattaa kuitenkin olla, että kunta toteuttaa asiain ratkaisun (esimerkkinä asiointitili) siten, että

palvelupolku katkeaa. Niinpä hankkeen tärkeä anti kaikille kunnille on palvelupolun miettiminen aina mahdollisesta Google-hausta palvelussa asioimiseen asti.

Lisäksi olisi todella tärkeää muuttaa palveluiden taustalla olevia toimintoja, jotta asiakas kokisi asiointin aidosti parantuneen. Olennaista on siis muuttaa samaan aikaan kunnan prosesseja ja toimintaa, ei vain parantaa sähköistä palvelua. Kunnan prosesseissa tapahtuviin muutoksiin ei tässä hankkeessa kuitenkaan pystytä kovin syväälle vaikuttamaan, joten jos muutosta ei palvelujen järjestämisen ytimessä haluta tehdä, niin asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen muutos ei välttämättä muutu paremmaksi.

Teknologia vanhenee nopeasti. Siksi esimerkkiteot / proto ja Design System -ajattelu ei saa olla teknologiariippuvaista vaan niiden tulee tarjota malli a) palvelupolkumaisen viestinnän toteuttamisesta alustasta riippumatta ja b) saavutettavuuden osalta tulee täyttää kansainvälisen standardin WCAG 2.1 -luonnoksen taso AA.

Painoarvo ei saa olla yksittäisissä ratkaisuissa vaan periaatteiden sisäistämisessä.

11 Hankkeen tulokset ja niiden levittäminen

Hanke perustuu aitoon yhteiskehittämiseen ja oppien jakamiseen muiden hyödyksi. Hankkeessa myös halutaan pitää silmät avoinna toimintakentän muutoksille ja hyödynnettäville opeille, joten kuntien välistä yhteistyötä halutaan sekä hyödyntää että hyötyjä jakaa eteenpäin.

Hankkeeseen valikoituneilla kunnilla on monilla edessään verkkosivustouudistus ja hankkeen osapuolet miettivät paremman asiakaspalvelun ja asiointikokemuksen saavuttamista sekä laadukkaan palveluviestinnän merkitystä. Näin ollen hankkeessa on aito usko siihen, että yhdessä olemme enemmän. Monen erikokoisen ja erilaisen kunnan monialaiset edustajat ovat itsessään kehittämiselle valtava resurssi. Mikään kunta meistä ei yksinään pystyisi tekemään tämän hankkeen tavoitteiden kaltaisia ponnistuksia. Lähtökohtaisesti siis hanke haluaa luoda edellytyksiä kuntien väliselle yhteistyölle.

Tuloksia levitetään erityisesti hankekuntien ja Kuntaliiton johdolla.