



# Digitaalisten palvelujen kehittäminen Turun kaupungilla

Terveysasemien asiakasraati Kaskenlinnassa 11.01.2017

# Sisällysluettelo

1. Mikä on digitaalisten palvelujen kehittäminen –kärkihanke?
2. Monikanavainen asiakaspalvelu
3. Digitaalisia uudistuskohteita
  - Harrastehaku
  - Asiointitili

# Digitaalisten palveluiden kehittäminen -kärkihanke

- Digitaalisten palveluiden kehittäminen –kärkihanke käyntiin kaupunginhallituksen päätöksellä 25.5.2016.
- Kärkihankkeessa tuotetaan ja koostetaan työkaluja ja toimintamalleja yli toimi- ja organisaatorajojen.
- Mukana kehitystyötä eri toimialoilta ja kansallisista hankkeista.
- Kehityssuunta on kohti entistä asiakaslähtöisempää, kohdennetumpaa, ennakoivampaa ja automatisoidumpaa palvelua, jolloin asiakastarpeiden tunnistaminen korostuu.
- KaPA-laki 15.7.2016 ohjeistaa vahvasti toimintaa

# Mitä kehitetään?

- Kaupungilla on monia toisistaan irrallisia digitaalisia palveluita (esim. sähköiset lupapalvelut, Fölin palvelut, e-terveyspalvelut)
- Tavoitteena on kehittää kuntalaista mahdollisimman kokonaisvaltaisesti palveleva kokonaisuus, jossa yhdellä kirjautumisella voisi asioida helposti ja joustavasti silloin kun se itselle sopii.
- Tiiviisti yhteistyössä kansallisen



Åbo  
ÅBO





# Miten kehitetään?

- Yhtenäinen palvelukokemus muodostuu paitsi kuntalaiselle näkyvistä osioista, myös taustajärjestelmistä.
  - Taustalla olevat työnkulut on virtaviivaistettava
  - Palvelumuotoilu ja lean
- Kehitystyö tehdään kuntalaisen näkökulmasta.
- Apuna kehitystyössä ovat esimerkiksi työpajat, joissa digitaalisia palveluita ideoidaan ja kehitetään yhdessä kuntalaisten kanssa.



# Kansallinen kehittäminen

- Kesään mennessä suomi.fi-tunnistautuminen tulee käyttöön
- Kansallinen viestinvälitys on mahdollista ottaa käyttöön kesään mennessä
- Heinäkuun alkuun mennessä Turun palvelut löytyvät myös uudistuvasta suomi.fi:stä

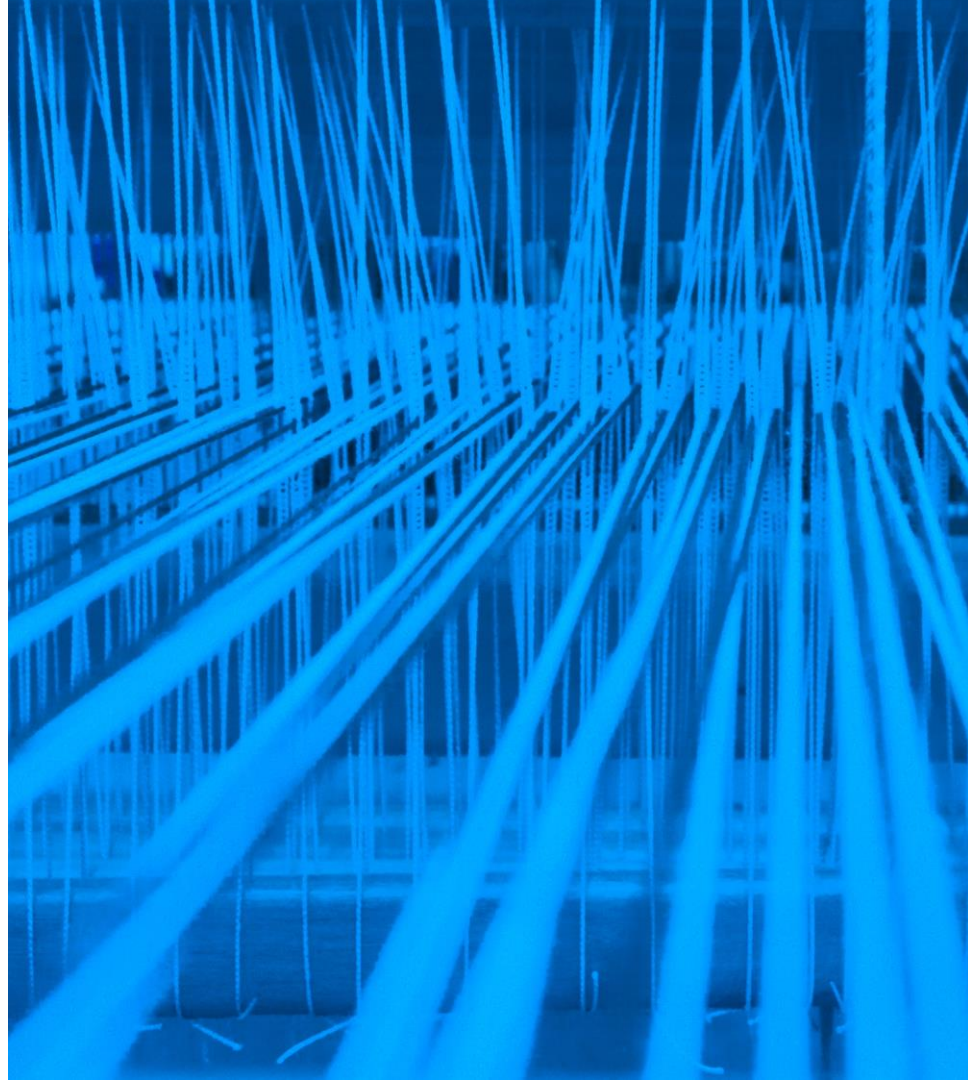


# Rajapinnat ja tiedot

- Tapahtumatiedot ovat kaikkien hyödynnettävissä
- Heinäkuun alkuun mennessä myös palvelu- ja toimipistetiedot ovat kenen tahansa hyödynnettävissä, esimerkiksi sovelluksen kehittämiseen
- Karttapalveluiden rajapintoja on avattu
  - Esimerkiksi paikka- ja liikenneväylätietoja
- Putsattu Turku.fi-koodi avataan mahdollisimman pian

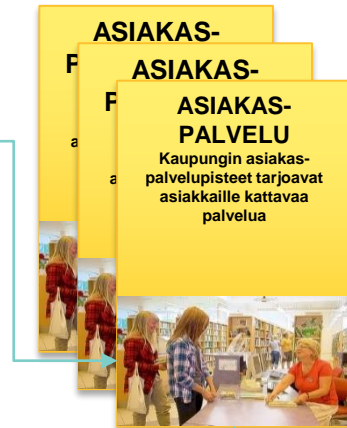


munPalvelut-koodi on avattu  
**TURKU**  
**ÅBO**



# Keskitetty asiakaspalvelu ensi vuoden aikana

- Keskitetty asiakaspalvelu tarjoaa monikanavaisesti apua ja pystyy tarvittaessa vaihtamaan kanavasta toiseen asioinnin aikana.
- Keskitetyn asiakaspalvelun resurssit tukevat myös kaupungin muiden palvelupisteiden asiakaspalvelua.



PUHELINPALVELU

KÄYNTIASIOINTI

SÄHKÖISET KANAVAT  
Chat, video, some

Asiakaspalvelu tukee ja täydentää muiden kanavien asiointia





# Digitaalisten palvelujen kehittämisen projekteja

# Verkkomaksaminen

- Ensimmäinen askel kohti asiointitiliä
- Turku yksi kolmesta Valtiokonttorin pilotista (Trafi ja MML Turun lisäksi)
- Pilotoinnin kohteena liikuntaranneke
- Tulossa keväällä 2017

## DIGITAALINEN KAAVOITUSPROSESSI



# Digitaalinen kaavoitus

- Yksinkertaistetaan sisäisiä työkulkuja.
- Näkyy asiakkaalle helpompana kaavahakuna.
- Lisää kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia, kun tieto suunnitteilla olevasta kaavoituksesta on nähtävillä aikaisemmin ja selkeämmin.

# Avustukset

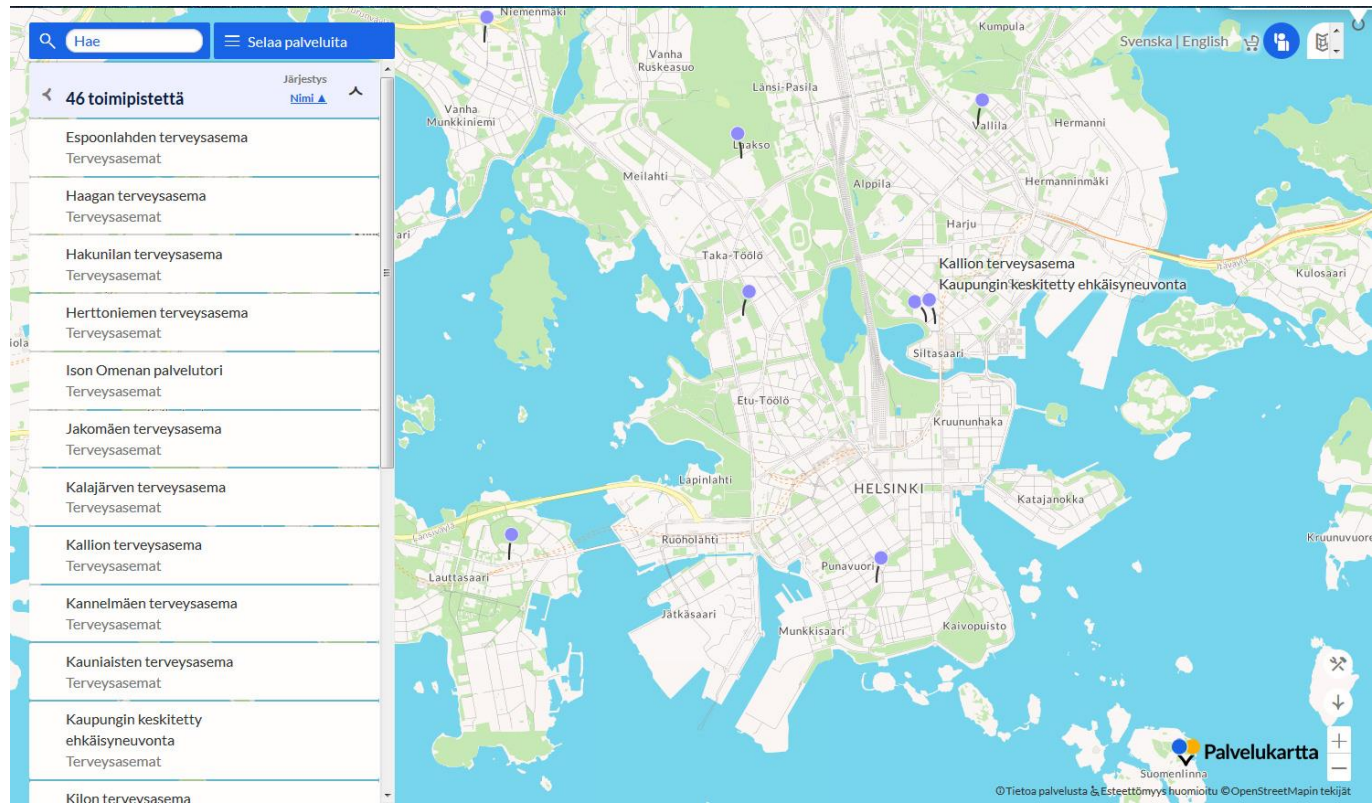
- Pyrkimys käyttäjälähtöisyyteen eli käyttäjä kertoo mihin hän tarvitsee rahoitusta
  - Tällä hetkellä anomuksia 20+
- Palveluräätäli kysyy oikeat kysymykset anomuksen ohjautumiseksi oikeaan tahon käsittelyyn





# Uusi palvelukartta tulossa

- Turkuun [pääkaupunkiseudun palvelukartan kopio](#)
- Esteettömyys ja käyttö helpompaa kuin nykyisessä



# Harrastehakemiston kehittäminen

- [Harrastehakua](#) kehitetään ohjaavampaan suuntaan
  - Minkä tasoinen olen, missä haluan liikkua/tehdä, milloin haluan olla aktiivinen, kuinka usein
1. Steppinä liikuntahaun kehittäminen todennäköisesti esim. lajiin perustuen
  2. Käyttäjän oma persoona vaikuttaa enemmän, esim. rauhallinen luonne - > jooga
- Rakennetaan aktiivisesti käyttäjien



# Eteneminen

Tammi-helmikuu

Maalis-huhtikuu

Kesän jälkeen?

Loppuvuosi?

Klikkailtava  
prototyyppi

Kevyt  
käyttäjätestäus

1.  
Julkaistava  
(kehitys)-  
versio

Käyttäjätestäus

2. julkaisu

Käyttäjäpalaut-  
teiden keruu ja  
analysointi

Käyttäjätestäus

3. julkaisu

Käyttäjäpalaut-  
teiden keruu ja  
analysointi

Käyttäjätestäus

Kehitystiimin oma testaus ja kehittäminen

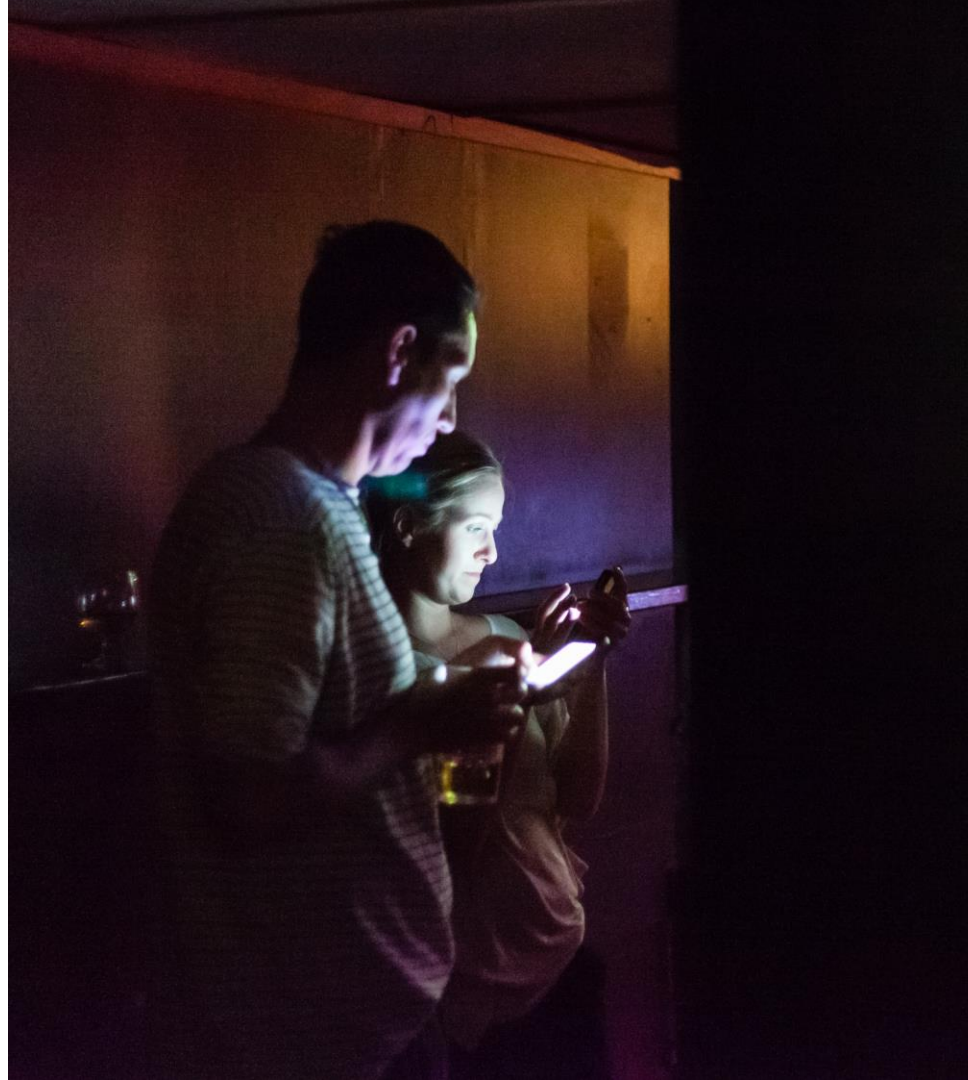
# Ajatuksia asiakkaan aktivoinnista tulevaisuudessa

- Asiointitilille kirjautuneelle voidaan antaa suosituksia liikunnasta esim. lähellä/matkan varrella (koti-työpaikka, samoin kuin päivähoito)
- Asiakas lisää MyDataan ”omia ominaisuuksia” -> Suositukseen pamahtaa ehdotus harrastuksesta
- Ulkopuoliset voivat kehittää erillisiä helppokäyttöisiä appseja, jotka ottavat huomioon kotiosoitteen, työpaikan osoitteen, ”omat ominaisuudet” ja ehdottaa mahdollisuuksia



# munTurku-asiointitili

- [Asiointitilin proto](#)
- Laajaa kokonaisuutta tehdään pala kerrallaan
- Suomi.fi-tunnistautuminen
  - Viralliset tiedot, huoltajuustiedot jne.
- Vuonna 2018 viranomaisen saa lähettää paperipostia vain poikkeustapauksessa





**Tänään tehdään  
lisää historiaa.**



**Kiitos!**

[www.turku.fi/dipake](http://www.turku.fi/dipake)  
[@DriveTurku](https://twitter.com/DriveTurku)

