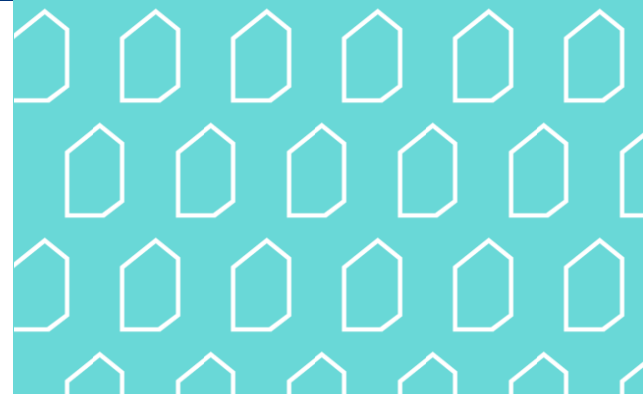


# Suomi.fi – strategisen kehittämissuunnitelman alustava sisältö

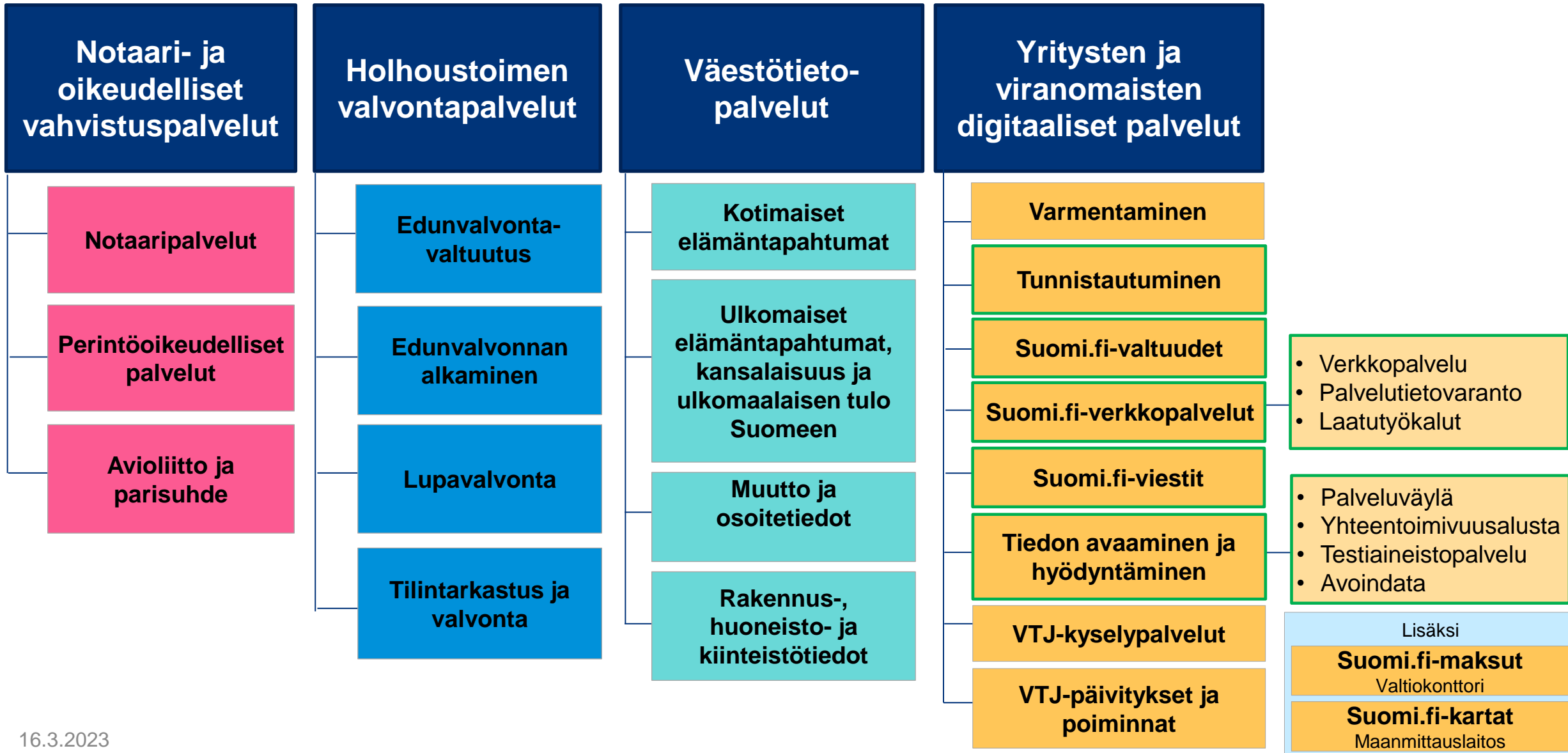
Hyvinvointialueiden yhteistyöverkoston tapaaminen 15.3  
Mika King



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**



# DVV:n palvelualueet ja palvelut

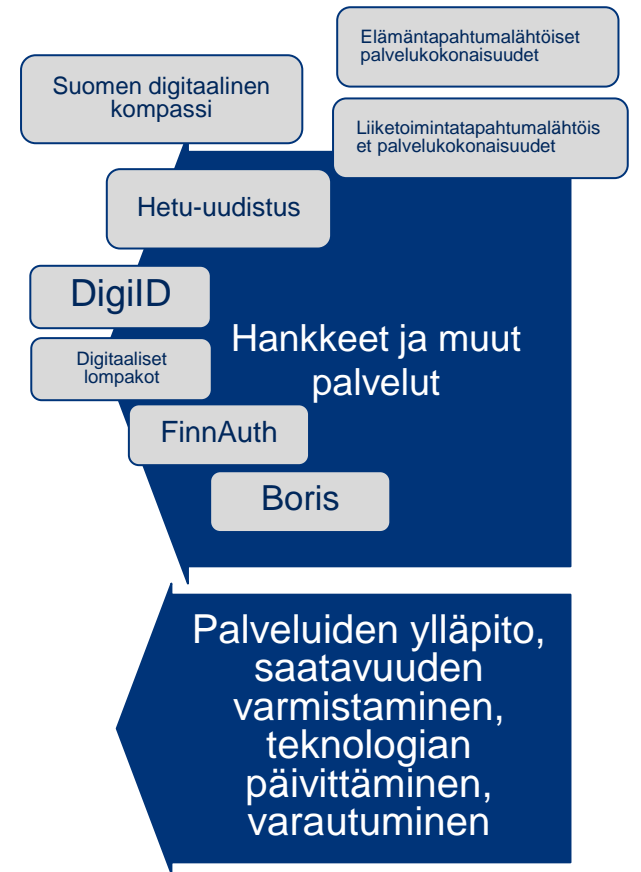
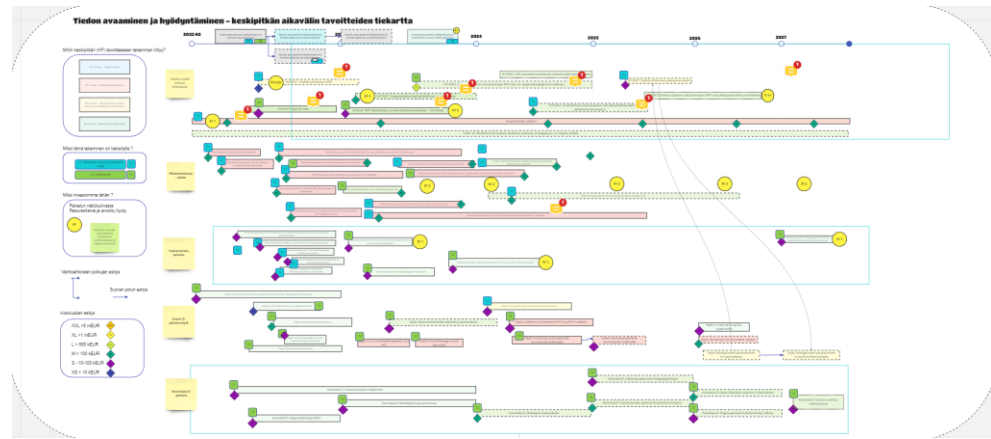


# Miksi strategista kehittämissuunnitelmaa on lähdetty tekemään?

- DVV:n oma tarve tarkastella SFI-palvelukokonaisuutta pidemmällä aikavälillä
- Asiakkailta, teiltä, saatu toistuvasti palautetta, että kehittämistarpeita ei huomioida kehityksessä toivotulla tavalla
- VTV:n tarkastuskertomuksen suositukset
  - *Valtiovarainministeriön tulee selkeyttää ja vahvistaa Suomi.fi-palvelujen strategisen tason ohjausta, jotta palvelujen kehittäminen olisi määrätietoista ja suunnitelmallista.*
  - *Digi- ja väestötietoviraston tulee varmistaa palvelukehityksessä aito vuoropuhelu käyttäjäorganisaatioiden kanssa, jotta kehittäminen kohdistuu asiakkaiden kannalta oleellisiin tarpeisiin ja käyttötapauksiin.*
  - *Digi- ja väestötietoviraston tulee edelleen selkeyttää ja sujuvoittaa Suomi.fi-palvelujen käyttöönottoihin liittyviä menettelyjä, jotta yhteisten tukipalveluiden hyödyntäminen olisi mahdollisimman helppoa.*



# Palveluiden tiekarttoihin vaikuttavat syötet



# Muita kehittämisen reunaehdoja

- Rajallinen budjetti
- SFI-palvelut ovat yhteispalveluita
  - Kehittämisessä huomioitava kokonaisuus, monikäyttöisyys, yhteiskunnallinen kokonaishyöty, palvelun eheys yms.
- DVV:llä ketterä kehittäminen on palveluiden kehittämisen menetelmä
  - Tiekartat ovat sitä epävarmempia mitä pidemmälle ajassa mennään (niin ne ovat muutenkin!)
  - Muutokset ovat aina mahdollisia



# Vaikuttavuuden kasvattaminen

- Palveluiden hyötypotentiaali eri asiakasorganisaatioille, kansalaisille, yrityksille ja muille yhteisöille realisoituu vain sillä, että
  - palveluita hyödynnetään laajasti julkisissa palveluissa
  - palvelut tarjoavat asiointipalveluita hyödyttäviä ominaisuuksia
  - palvelut tarjoavat loppuasiakkaille aidosti hyödyllisiä ominaisuuksia→ Käyttöönottojen kasvattamiseen tähtääviä toimenpiteitä terävöitettävä
- Kehittämisessä tulee huomioida enenevässä määrin palvelupolkuja, jotka ulottuvat yli useamman viranomaisen ja mahdollisesti myös yksityisten palveluntarjoajien
  - Sujuva organisaatorajat ylittävä yhteistyö palvelukokonaisuuksia kehitettäessä



# Kehittämissuunnitelman teemoja

- Palvelutuotannon laadun ja vakauden varmistaminen
  - Volyymit kasvavat jatkuvasti
- Asiakasymmärryksen kasvattaminen
  - Asiakastarpeiden systemaattisempi kerääminen ja analysointi palveluiden kehittämisen tueksi
  - Vuoropuhelun kehittäminen
- Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen
  - Kehittämisen priorisoinnin perusteiden avaaminen
  - Kehittämiskohteiden priorisointiin vaikuttaminen
  - Tiekarttojen säännöllinen päivittäminen ja julkaiseminen
- Käyttöönnotot sujuvoittaminen ja selkeyttäminen
  - Suositukset ja parhaat käytännöt
- Asiakaspalvelun ja tukiprosessien kehittäminen
  - Tukimallien selkeyttäminen
  - Palautteiden kerääminen ja analysointi palvelukehittämisen tueksi
  - Häiriötiedottaminen
- Yhteiskehittäminen elämäntapalähtöisesti
  - Elämäntapahtumat hallinnonalojen sekä julkisen ja yksityisen sektorin ylittäviä





**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

[dvv.fi](https://dvv.fi)