

Valtiovarainministeriö

MUISTIO

## Digitalisoinnin periaatteiden toimeenpanon palvelumuotoilu

Käynnistys 29.3. 2016 klo 12.00 – 14.00, nh Tienhaara

Aleksi Kopponen, Riikka Pellikka, Heidi Torro, Virpi Kailento, Ilkka Hellman ja Kimmo Kena

### Pääkohtia keskustelustamme

#### 1. Viitekehys

- Hankkeista jatkuvaan, asiakastarpeista käsin tapahtuvaan palveluiden kehittämiseen
- Huomioidaan, että kohderyhmäämme kuuluvat myös julkisen hallinnon organisaatioiden toiminnan kehittämisestä ja strategioista vastaavat päättäjät, johtavassa asemassa olevat.
- Loppuasiakkaan näkökulma (tilanne, tarpeet, odotukset) näkyviin alustavaan teemarunkoon. Muuten esitelty sisältörunko voi toimia kuuntelun lähtökohtana.
- Palvelun konseptiaihiot altistetaan käyttäjien arvioitavaksi ja jalostettavaksi. Aihioita syntyy osin jo rinnakkain asiakasymmärryksen syventämisvaiheen kanssa.

#### 2. Tiedonkeräyksen metodiikka

- Yhdistämme tiedonkeräyksessä kasvokkain tapahtuvat haastattelut (10-15 kpl/ 60 min) ja sähköisiä kanavia kautta keräämämme aineiston (asiantuntijoiden laajempi osallistaminen). Kasvokkain tapahtuvien haastatteluiden etu on se, että niiden avulla pääsemme havainnoimaan myös tulevien käyttäjien ei-sanallista viestintää. Tavoittelemme tilannetta, jossa haastateltava itse on mahdollisimman paljon äänessä ja kuvailee vapaasti näkemyksiään eri teemoista. Kerätyn tiedon pohjalta hahmottuvat alustavat käyttäjäpersoonakuvaukset.

#### 3. Tavoiteaikataulu

- Tavoitteeksi asetettiin asiakasymmärrysvaiheen loppuunsaattaminen 5/2015 aikana. Tiedonkeräysmetodeja ja -kanavia arvioidaan asetettua tavoiteaikataulua vasten.

#### 4. Työskentely & dokumentaatio

- Kitchenin tiimi käynnistysvaiheessa: Kimmo Kena (asiakasymmärryksen syventäminen, tiedonkeräys), Ilkka Hellman (asiakkuusjohtaja), Virpi Kailento (konseptisuunnittelija).
- Sovimme, että jaamme dokumentit Innokylässä
- Viikoittaiset statusläpikäynnit Aleksin kanssa

#### 5. Seuraavat toimenpiteet

- Kimmo toimittaa käynnistystapaamisen materiaalit Innokylään, samoin muistion käynnistystapaamisesta
- Statusläpikäynnit kalenteriin (Kimmo tekee esityksen tästä Aleksille 30.3.16)
- Kitchen täydentää kuuntelun Teemarungon käydyin keskustelun perusteella 1.4. 2016 mennessä
- Kitchen tekee viimeistään to 31.3. 2016 Aleksille esityksen kuunneltavien tahojen jakaantumisesta eri maturiteettitasoille. Optimaalista on sisällyttää kuunteluvaiheeseen lähtökohdiltaan/taustoiltaan mahdollisimman erilaisia tahoja ("ääripäiden" näkemyksistä lisäarvoa!)
- VM (Riikka Pellikka?) toimittaa Kimmolle ver1 kuunneltavista henkilöistä. Lopullinen lista osallistettavista henkilöistä on valmis viimeistään 5.4. 2016

Muistiin merkitsi, 29.3. 2016

Kimmo Kena  
Markkinointitoimisto Kitchen Oy