

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Digituen mallin perusta (digituen muodot, toimijat, mallin ohjaus-, rahoitus- ja säädösperusta) tuntuu perustellulta ja kattavalta. Lapin VIRTU -malli oli hieno esimerkki, jossa virainomaispalvelu toteutuu. Asiakkaan selkeä tuen tarpeen arvointi palveluiden käyttämisen ja apun tapaan havainnollistamisen näkökulmista on mallissa onnistunut. Jäin pohtimaan mallissa, että miten eri toimijoiden/tuottajien palveluiden tuotteistaminen tapahtuu? Olisiko tarpeen ohjata palvelupolun mukaista tuotekehitystä tehokkaammin että malli toteutuisi ja saavuttaisi itsenäisen käyttämisen ulkopuoliset ryhmät? Olisiko vahvempi yhdessä tuottamisen malli (co-production of services malli) mahdollinen keino tuomaan toimijoiden ja käyttäjien tai vertaiskäyttäjien kentälle kevyemmällä resurssoinnilla silloin kun itseohjautuva teknologia ei mahdollista itsenäistä käyttämistä? Palvelumuotoilun näkökulmasta on tärkeää, että tuotekehitys on integroitu mallin kehittämiseen, vaikka se asettuisi toisen hallinnonalan (TEM?) tai yksityisen sektorin alueelle (yritykset). Mallissa on mukana kehittäjäasiakkaista, mutta nämä voisi selkeämmin linkittää tuotteistukseen. Myös ystävien ja perheenjäsenten auttamistoimintaa voi tuotteistaa, vaikka tämä ei olisi kaupallista toimintaa. Tässä olisi mahdollisuus juurikin palvelujen yhdessätuottamiseen, joka voisi tavoittaa laajemman piirin ja ulottua omaa perhettä laajemmalle. Palvelumuotoilun näkökulmasta toisin palvelujen käyttäjälähtöisen tuotteistamisen selkeämmin osaksi mallia. Toki tämä näkyy laajan ohjeistamisen ja koulutuksen muodossa, mutta soisin sen olevan jäsentyneempää.

Määritelmäänkin ottaisin kantaa näin: Sähköisen asioinnin tuki ”digituki” on sähköisen - asioinnin, - palvelun käytön ja - laitteen käytön tukea ja käyttäjälähtöistä tuotteistamista...

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

Viestinnän rooli on erittäin tärkeä ja huomattava kansalaisten tavoittamisessa ja tuen piiriin ohjaamisessa. Maakunnallisten pilottien toteuttaminen on todella tärkeää ja tässä olisi hienoa rohkaista uusia avauksia käyttäjälähtöisten palvelupolkujen tuotteistamista ja jopa start up - toiminnan kehittämistä sekä "co-production" mahdollisuuksia etenkin harvaan asutuilla alueilla tai tiuhaan asutuissa lähiöissä.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

-

Satu Miettinen
Dekaani, palvelumuotoilun professori, TTK/Lapin yliopisto