

Valtionavustusten digitalisointi

Esiselvitys
palvelumuotoilun keinoin

OKM VA-DIGI OSAPROJEKTI 2

JOHDANTO

Opetus- ja kulttuuriministeriön johdolla toteutetaan valtionavustusten digitalisointihankkeen esiselvitys (VA-digi). Sen tarkoituksena on kehittää asiakaslähtöinen digitaalinen alusta avustusten hakemiseen, myöntämiseen, valvontaan, seurantaan ja vaikutusten arviointiin. Hankkeen osaprojekti 2, operatiivinen prosessi ja palvelumuotoilu, on keskittynyt tutkimaan avustusprosessia ja sen tarvitsemia muutoksia uutta alustaa rakennettaessa. Esiselvitysvaiheessa pilottialueeksi on rajattu OKM:n myöntämät avustukset lasten liikuntaan.

Osaprojekti 2 on aluksi selvittänyt nykyprosessin kulun ja ongelmakohtat haastattelujen avulla. Näistä haastatteluista saatiin esiin kipupisteitä/teemoja, joita käsiteltiin työpajoissa sekä OKM:n henkilöstön, sidosryhmien että hakijoiden kanssa. Työpajoissa ideoitiin ongelmakohtiin ratkaisuehdotuksia, sekä visioitiin tulevaisuuden järjestelmävaatimuksia. Ideoista rakennettiin "ideaalimallit" tulevaisuuden käyttäjätarinoista eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Käyttäjätarinat validoitiin loppukäyttäjärühmillä (käsittelijät, hakijat) ja paranneltiin palautteen perusteella.

Tämä raportti summaa Osaprojekti 2:n palvelumuotoiluosuuden tulokset. Saavutetut tulokset toimivat pohjana ja perustana varsinaisen palvelumuotoiluhankkeen (uuden prosessin ja järjestelmän palvelumuotoilu) työlle. Tuloksissa kirkastetaan eri käyttäjäryhmien tarpeet uudelle järjestelmälle ja kuvataan ideaaliset käyttäjätarinat. Projektin tuloksena on myös syntynyt alustava käyttöliittymäprototyyppi, joka hahmottaa esiin tulleita tarpeita ja ideoita, mutta sitä ei pidä tulkita lopullisena suunnitelmana uuden järjestelmän käyttöliittymästä.

Nykytila

Nykytilan ongelmat eri käyttäjäryhmien/roolien näkökulmista

NYKYTILAN MALLINNUS

Esiselvitys mallinsi avustusprosessin nykytilaa haastattelemalla edustajia eri käyttäjäryhmistä: hakijoista, käsittelijöistä, päätöksentekijöistä sekä taloustarkastuksesta (seuranta). Haastateltavia oli yhteensä 18 henkilöä.

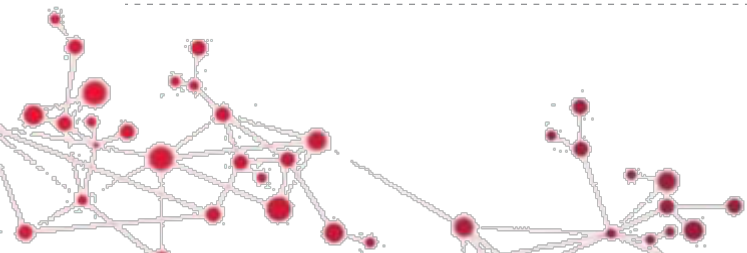
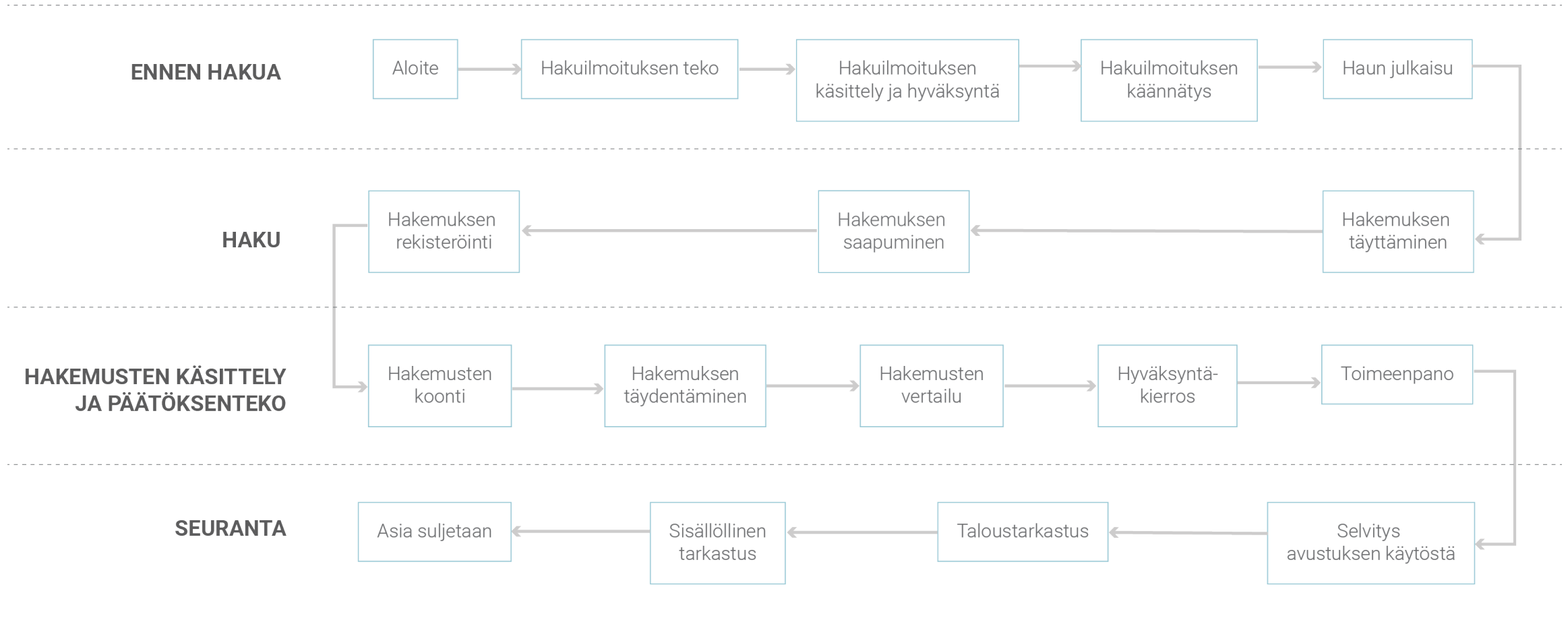
Haastatteluista saadun informaation perusteella laadittiin kustakin käyttäjäryhmästä kokemuskartat, jotka kuvaavat valitun roolin:

- toimintoja suhteessa kokonaisprosessiin
- ongelmia ja haasteita ko. toiminnoissa
- tunnetilaa ja tunteen intensiteettiä prosessin eri vaiheissa.

Paitsi prosessia tietyn roolin näkökulmasta, kokemuskartta kuvaa myös suhdetta muiden roolien toimintoihin prosessin eri vaiheissa ja auttaa ymmärtämään ongelmakohtia oman roolin ulkopuolisissa toiminnoissa. Selvityksessä tuli hyvin esiin, kuinka eri roolit suorittavat osuoksiansa varsin siiloutuneesti, vaikka todellisuudessa eri roolien toimet eri vaiheissa vaikuttavat voimakkaasti kokonaisprosessin onnistumiseen.

Kokemuskartoista nousee esiin eri käyttäjäryhmien kipupisteitä ja teemoja, joita nostettiin käsiteltäviksi työpajoissa. Työpajoissa törmäytettiin eri käyttäjäryhmien edustajia, ja ideoitiin ratkaisumalleja ja –ehdotuksia, joiden pohjalta uutta prosessia ja toimintamalleja voidaan lähteä rakentamaan.

Nykyprosessi



**On tärkeää, että ongelmat ja taustalla olevat
kipupisteet tiedostetaan,
jotta voidaan lähteä kehittämään
uusia toimintamalleja
ja sitouttamaan eri käyttäjäryhmiä uuden
prosessin luomiseen.**

Nykytilaa käyttäjärooleittain kuvaavat kokemuskartat ovat saatavilla erillisinä pdf-tiedostoina, joista yksityiskohdat ovat paremmin tarkasteltavissa.



Hakijan kipupisteitä

Hakulomakkeen vaikeus / kysytyt tiedot

- Kysytään suuri määrä tietoa, mutta ei perustella miksi (hakuun nähden epärelevanttilta kuulostavaa tietoa)
- Kysytään tietoa, jonka keräämiseen olisi pitänyt osata valmistautua paljon aiemmin
- Huoli, että eri hakijat tulkitsevat kysymyksiä eri tavoin (vastausten vertailukelpoisuus)
- Kysytään paljon kvantitatiivista tietoa, joka ei välttämättä kerro kaikkea kehittämisestä

Hakulomakkeen vaikeus / käytettävyys

- Lomakkeissa on virheitä tai ohjeet ja lomakkeiden sisältö eivät vastaa toisiaan
- Erillisiä järjestelmiä haun tekemiseen (esim. Seuraverkko)
- Lomakkeet eivät ohjaa käyttäjää, epäselvää mikä tieto on relevanttia ja pitäisi täyttää huolellisemmin, mikä taas "lisätietoa"
- Lomakkeissa selkeitä käytettävyysongelmia



Kokonaiskuvan hahmottaminen

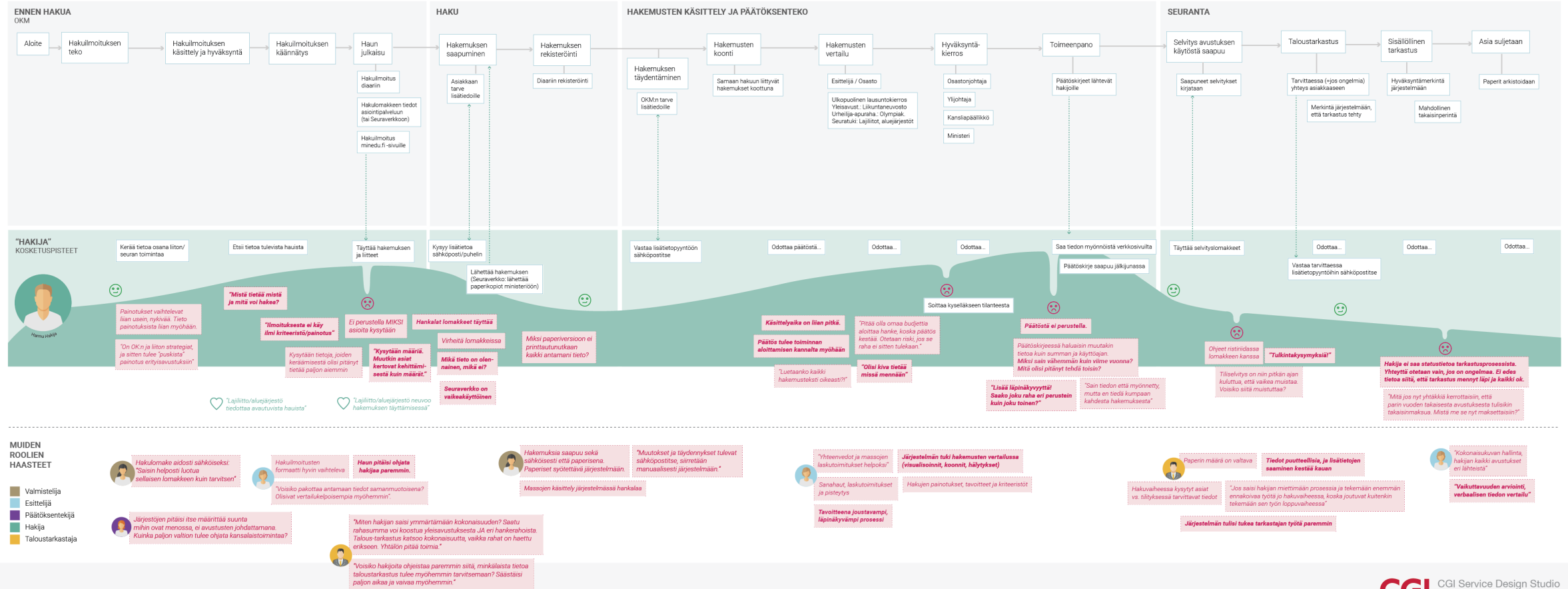
- Kriteerit, painotukset, tieto hauista epäselviä tai tieto tulee liian myöhään. Painotukset vaihtelevat tiuhaan.
- Kuka sai avustusta ja millä perustein?
- Huoli materiaalin paljoudesta ja vertailukelpoisuudesta
- Mitä voisin tehdä paremmin ensi kerralla?

Informaation/vuorovaikutuksen puute

- Läpi koko prosessin: sekä käsittelyn aikana että päätökseen liittyen, että seurannan aikana
- Vuorovaikutus on pistemäistä ja perustuu osin paperikirjeisiin, osin sähköpostiin
- Hakija ei näe statustietoa käsittelyn eikä seurannan aikana

Hakijan kokemukartta

Valtionavustusten käsittely ja myöntöharkinta
Näkökulma: HAKIJA



Käsittelyn kipupisteitä

Manuaalinen datan käsittely

Tällä hetkellä hakemusmassa käsitellään excelissä: hakemuksista nostetaan manuaalisesti exceliin tiedot, joita halutaan vertailla. Tämä prosessi on työläs sekä altis inhimillisille virheille, eikä välttämättä nosta esiin hakijoista kaikkia olennaisia tietoja (tieto on pirstaloitunutta ja jää liitteisiin). Järjestelmä ei palvele datan käsittelyssä, vaan on lähinnä asiakirjavarasto.

Manuaalinen hyväksyntäprosessi

Päätösehdotuksen hyväksyntä kierrättämällä paperista muistiota on hidasta ja vaikeasti jäljitettävää. Paperi saattaa maata pöydällä, siihen tehdään fyysisiä merkintöjä kynällä, eikä muutosten perusteluista jää jälkiä. Hyväksyntäkierroksen statuksesta saa tiedon ainoastaan erikseen tiedustelemalla (puhelimitse, sähköpostitse, käytävällä).



Datan vertailukelpoisuus

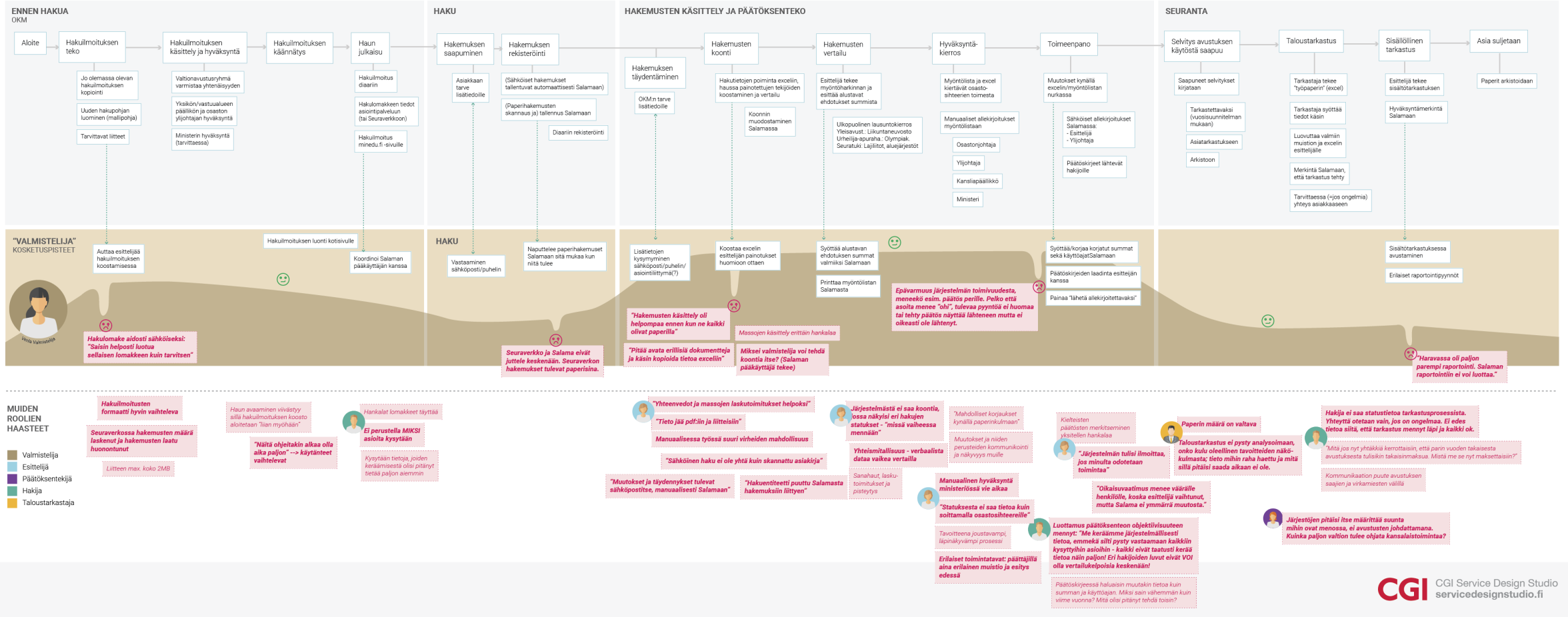
Yksi esiselvityksen suurimmista löydöksistä oli, että avustusprosessin onnistunut läpivienti perustuu vahvasti prosessin alkupään onnistumiseen. Jos hakutiedoissa kysytään asioita siten, että niihin voidaan vastata tulkinnanvaraisesti tai muuten tuottaa ei-yhteismitallista dataa, sitä on vaikea myöhemmin vertailla sekä rakenteellisesti että sisällöllisesti. Tämä yhdistettynä manuaaliseen vertailutiedon poimintaan tuottaa vaikeasti käsiteltävän ja vertailtavan aineistomassan.

Vuorovaikutus ja kommunikaatio

Tällä hetkellä kaikki kommunikaatio muiden prosessiin osallistujien kanssa tapahtuu järjestelmän ulkopuolella puhelimitse, sähköpostitse ja paperin välityksellä. Tällöin myös ymmärrys muiden roolien työvaiheista ja tarpeista saattaa jäädä puutteelliseksi. Tukemalla kommunikaatiota ja lisäämällä prosessin läpinäkyvyyttä järjestelmän kautta voidaan tavoitella siiloutumisen vähentämistä.

Käsittelijän kokemukskartta (valmistelijan näkökulma)

Valtionavustusten käsittely ja myöntöharkinta
Näkökulma: KÄSITTELIJÄ - Valmistelija



Taloustarkastuksen kipupisteitä

Puutteelliset selvitystiedot

Hakijoiden antamissa selvityksissä on usein puutteita, ja puuttuvien tietojen saaminen on hidasta. Kommunikaatio tapahtuu sähköpostitse, ja sähköpostin saaja hakijapäässä saattaa olla hakemukseen merkitty ”yhteyshenkilö” eikä varsinainen selvitysaineiston tuottaja. Ts. järjestelmä ei tue vuorovaikutusta tarkastajan ja hakijan välillä.

Kokonaiskuva hakijasta, hajallaan oleva tieto

Taloustarkastaja joutuu tekemään manuaalista ”salapoliisiyötä” kootakseen kaiken tarvittavan tiedon ennen varsinaiseen tarkastustyöhön ryhtymistä. Tiedot ovat pirstaloituneena useassa eri dokumentissa: hakemustiedoissa, päätöstiedoissa ja selvityslomakkeissa. Taloustarkastajan on vaikeaa nähdä kokonaiskuvaa, mistä kaikkialta hakija saa avustuksia.



Ei vaikutuspintaa haun valmisteluun

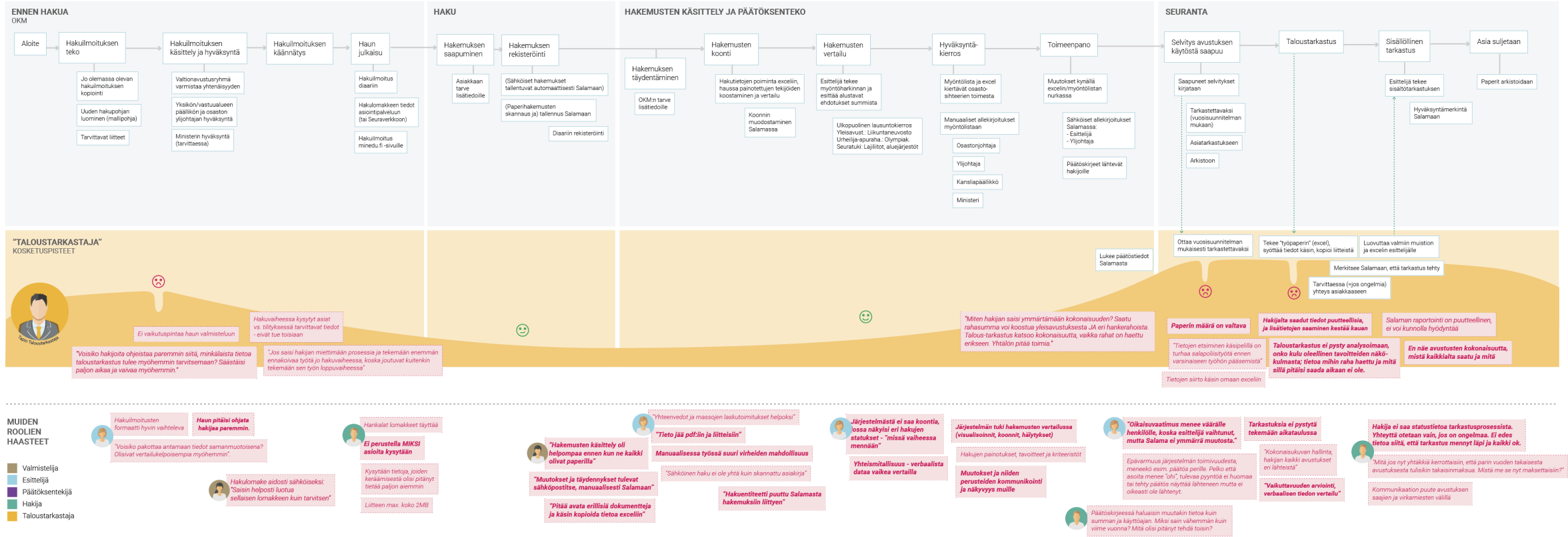
Myös taloustarkastuksen kannalta prosessin sujuvuus linkittyy alkupään (hakemuksen täyttämisen) onnistumiseen (vrt. Käsittelijän kipupisteet s. 8). Jos jo hakuvaiheessa annettaisiin taloustarkastuksen kannalta relevanttia tietoa, sitä ei tarvitsisi kysyä uudelleen selvitysvaiheessa. Samoin muuttumaton tieto voisi säilyä hakuvaiheesta selvitysvaiheeseen asti, eikä sitä tarvitsisi kysyä uudelleen.

Paperiin perustuva prosessi

Taloustarkastaja tekee tarkastamastaan aineistosta oman ”työtiedostonsa” exceliin. Manuaalisen työn määrä on suuri, sillä dataa siirretään käsipelitse tiedostosta toiseen. Suuri osa aineistosta on paperisena – aineiston läpikäyminen on aikaa vievää ja sen varastointiin tarvitaan runsaasti tilaa.

Taloustarkastajan kokemuskartta

Valtionavustusten käsittely ja myöntöharkinta
Näkökulma: TALOUSTARKASTUS



Johtopäätökset ja ideat

Ongelmakohtidista nousi esiin johtopäätöksiä ja parannusideoita, jotka ovat yhteisiä koko prosessille käyttäjäroolista riippumatta.

Nämä yhteiset ”läpileikkaavat teemat” tulee ottaa huomioon uutta prosessia, toimintamalleja ja järjestelmää suunniteltaessa.

Läpileikkaavat teemat prosessi uudistuksessa

Yksi data läpi prosessin (ja järjestelmän)

Tarvittava tieto kerätään oikeamuotoisena prosessin alussa, ja sama data kulkee järjestelmän läpi prosessin loppuun asti. Tietoa ei siirretä manuaalisesti. Tieto on yhteismitallista, ja se on helposti löydettävissä.

Tiedon ja prosessin läpinäkyvyys

Järjestelmä tukee sitä, että prosessin status ja siihen liittyvä tieto on asianosaisille rooleille saatavilla. Kaikki tieto on järjestelmässä, ja siihen tehdyt muutokset ovat jäljitettävissä. Prosessiin kuuluvat toimet ovat läpinäkyviä.

Yhdenmukaiset toimintatavat

Esiselvityksessä tutkittiin vain pientä osaa avustuksia myöntävistä tahoista. Jatkossa on tärkeää luoda yhdenmukaiset toimintatavat eri tahoille. Järjestelmätasolla on tuettava eri tahojen yhteistyötä.

Datan hyödyntäminen

Mitä tiedämme ilman että hakijaa tarvitsee vaivata kysymällä? Mistä näemme kootusti hakijan kaikkien haettujen ja myönnettyjen avustusten "kokonaistilanteen"? Julkisten tukien "asiakasrekisteristä" hyötyisivät myös muut tahot kuin valtionavustusten myöntäjät.

Automaatio ja tekoäly

Teknologiaa tulisi hyödyntää läpi koko prosessin tavoitteena manuaalisen työn vähentäminen siellä missä se ei tuo lisäarvoa (tai jopa lisää virheitä). Järjestelmän tulisi auttaa, ohjata, hälyttää ja ennakoida – vähentää käyttäjän kognitiivista taakkaa. Käyttäjälle jäisi harkintaa ja validointia tarvitsevat toimet.

Kommunikaatio ja yhteistyö

Prosessiin liittyy useita rooleja, jotka nykyisellään eivät kohta tai kommunikoi riittävästi. Tämän saavuttamiseksi on siiloutuneista työtavoista päästävä eroon, ja erilliset toiminnot nähtävä kaikkien roolien yhteisenä prosessina, joka johtaa yhteiseen päämäärään.

Yleisten teemojen lisäksi syntyi myös ideoita ja parannusehdotuksia prosessin yksittäisiin vaiheisiin liittyen.



Tutustu tarkemmin: LIITE 1 Käyttäjätarinat

Esiselvityksen aikana esiin tulleita erityisiä, innovatiivisia ideoita on tässä osiossa nostettu esiin tähdellä merkattuna, "villeinä kortteina"

1. Haun avaaminen



Kysytään oikeaa tietoa

Esiselvityksessä tuli selkeästi ilmi, että haun ”toimivuus” sekä hakemisen, käsittelyn että seurannan kannalta kulminoituu prosessin alkuvaiheen onnistumiseen. Hakulomakkeessa (tai vastaavassa uuden järjestelmän tietoa keräävässä osassa) tulisi kysyä asioita siten, että:

- vastaukset olisivat ymmärrettäviä ja yhteismitallisia
- tietoja voidaan myöhemmin hyödyntää selvitystä annettaessa ja tarkastusta tehdessä
- hakijan ei tarvitsisi lukea monia strategiapapereita ja ohjeita hakuilmoituksen lisäksi
- hakuilmoitus ja hakulomake ovat keskenään korrelaatiossa
- kerätään vain se tieto, mitä oikeasti tarvitaan (need to know vs. nice to know)
- tieto säilyy järjestelmässä ja on hyödynnettävissä myöhemmin

Kriteerien selkeyttäminen ja valmistautumisen helpottaminen

Nykyistä ”hakuviidakkoa” tulisi selkeyttää monin eri tavoin. Keinoja helpottaa hakuun valmistautumista ja saada näin parempaa hakudataa olisivat esimerkiksi:

- ”yhden luukun palvelu”, jossa tiedotettaisiin eri toimijoiden hauista, ja josta hakija voisi tilata hälytyksiä itseään kiinnostavista hauista
- Tarkka ja selkeä viestiminen kriteereistä, tavoitteista ja painotuksista
- Visualisoidut tiedot aiemmista hauista ja niiden tuloksista näkyviin myös hakijoille
- Edellisten hakujen vaikuttavuustietojen hyödyntäminen hakujen avauksessa
- Hakijoiden tulisi tuottaa myöntävälle taholle tietoa, ”nousevia signaaleja”
- Hakijoiden palautteen hyödyntäminen

“Kriteerit/painotukset voitaisiin ilmaista ”ongelma-muodossa”, joihin etsitään ratkaisua!”

➔ Vertailun sisällöllinen helpottaminen

➔ Tarkastuksen helpottaminen

➔ Hyvin muotoiltu haku tuottaa oikeanlaista, läpi koko prosessin kulkevaa dataa → säästää aikaa, vaivaa ja rahaa prosessin myöhemmissä vaiheissa

➔ Hakijoita paremmin palveleva hakuprosessin alkupää tuottaa laadukkaampaa dataa hakemuksiin

➔ Historiatietojen /vaikuttavuusdatan hyödyntäminen estää toimimattomien mallien toistamista

➔ Hakijan osallistaminen hakujen suunnitteluun tuottaa tärkeää dataa myöntävälle taholle päin

2. Hakemuksen täyttäminen



Multi-user -toiminnot

Jos hakija on järjestö, yhteisö tai seura, hakemuksia tehdään usein usean henkilön yhteistyönä. Järjestelmän tulisi tukea tiimityöskentelyä.

- Herätteet ja muistutukset hakijatiimin kesken
- Muut tiimiläiset näkevät tehdyt muutokset
- Esimerkiksi lisätietopyyntö tai muu yhteydenotto ohjautuu oikealle ihmiselle suoraan, ei kiertoteitse tai järjestelmän ulkopuolella

On myös huomioitava, että sama hakijatiimi tekee hakemuksia useampaan eri hakuun. Tällöin käyttäjän kerran syöttämiä tietoja tulisi soveltuvin osin pystyä automaattisesti hyödyntämään tulevissa hauissa, jotta käyttäjän ei tarvitse syöttää tietoja uudestaan, vaan hänen roolikseen jää validoida tietojen oikeellisuus.

Järjestelmä hakijan apuna

Järjestelmän tulee olla käytettävyydeltään erinomainen: järjestelmän tulee ohjata käyttäjänsä ja olla ”älykäs apuri” hakuprosessin läpiviemisessä. ”Perusasioiden” eli yleisten käytettävyyksperiaatteiden noudattamisen sekä virheiden estämisen lisäksi tulee käyttää teknologian tuomia mahdollisuuksia käyttäjäkokemuksen parantamiseen, esimerkiksi:

- muistuttaa lähestyvistä vaadituista toimista
- hälyttää käyttäjän huomiota vaativista asioista
- tarjota mahdollisuus kommunikointiin myöntävän tahon kanssa
- ohjata käyttäjää ja toisaalta oppia käyttäjän toimintamalleista
- ennakoida ja tunnistaa virhetilanteita
- tarjota pääsy riittävään ohjeistukseen

“Virtuaaliassistentin/chatbotin hyödyntäminen hakijan ennakoivana, aktiivisena apurina”

- ➔ Hakijoiden käyttökokemus paranee
- ➔ Hakemusten laatu oletettavasti paranee
- ➔ Dataa uudelleen käytetään soveltuvin osin, kysytään ainoastaan sellaista tietoa, jota ei tiedetä ennestään

- ➔ Hakijoiden käyttökokemus paranee
- ➔ Hakuprosessi helpottuu ja tehostuu
- ➔ Hakijoiden ja myöntävän tahon kommunikaatio helpottuu ja ”ohjesoitot” vähenevät

3. Hakemusten vertailu ja myöntöharkinta



Massojen käsittely ja vertailu

Nykyisen manuaalisen toimintamallin sijaan kaikki datan käsittely ja vertailu tulee tapahtua järjestelmässä. Lähtökohtaisesti datan tulisi olla sekä rakenteellisesti että sisällöllisesti vertailukelpoista (ks. ”1. Haun avaaminen”), jotta osa sen käsittelystä voitaisiin automatisoida.

Järjestelmän tulisi osata:

- Poimia automaattisesti hakemukset, jotka eivät täytä kriteerejä
- Ehdottaa alustava myöntöjako, jolloin esittelijälle jäisi enemmänkin validointi ja harkinnan soveltaminen
- Hälyttää, mikäli hakijalla on esim. edellisen avustuksen selvityksessä ongelmia.

Esittelijän tulisi voida käsitellä massaa haluamallaan tavalla: hakea, suodattaa, laskea, katsoa visualisointeja ja verrata aiempaan dataan.

- ⇒ vertailun helpottaminen (rakenteellisesti)
- ⇒ esittelijän työn helpottaminen
- ⇒ käsittelyn nopeuttaminen, manuaalisten virheiden eliminointi

Kokonaiskuva hakijasta

Hakijasta tulisi voida nähdä kokonaiskuva, jotta hakemuksen lisäksi voitaisiin ottaa huomioon myös muut päätöksentekoon vaikuttavat tekijät. Järjestelmässä tulisi voida porautua hakijan tarkempiin tietoihin, jossa olisi koottuna hakijan:

- hakuhistoria ja aiemman myönnöt (myös poikkihallinnollisesti, jotta hakijan rahoituksen kokonaiskuva näkyisi)
- tieto päällekkäisyyksistä ja ristiriidoista
- varoitukset, mikäli hakijalla selvityksenalaisia asioita
- dataa visualisoituna

★
“”Julkisten tukien rekisteri”
hyödyttäisi myös muita toimijoita (vrt.
KV-velvoitteet järjestöjen
rahoituspohjan läpinäkyvyydestä)”

- ⇒ kokonaisuuden jäsentyminen esittelijälle ja päätöksentekijöille
- ⇒ poikkihallinnollisen yhteistyön tukeminen
- ⇒ avustusten väärinkäytösten minimointi

4. Päätösehdotuksen hyväksyntä



Hyväksyntäprosessin läpinäkyvyys ja jäljitettävyys Päätösprosessin näkyvyys hakijoille

Uudessa prosessissa päätösehdotuksen tulee kiertää hyväksymisketju kokonaisuudessaan sähköisesti, jolloin:

- Päästään eroon ”kynällä paperinkulmaan” -merkinnöistä
- Jos ehdotukseen halutaan tehdä muutoksia, niistä jää aikaleima sekä muutoksentekijän perustelu
- Vaiheistus voidaan visualisoida: nähdään, missä kohdassa ketjua päätös liikkuu (tai on seisahtunut)
- Järjestelmä ohjaa hyväksyjien ketjua: käyttäjälle annetaan heräte, jos häneltä odotetaan toimia

“Roolipohjainen ”oma työpöytä”, joka kertoo omassa työjonossa olevat, toimintaa vaativat asiat. Myös ministerille ja laajemmalla skoopilla kuin vain avustuksiin liittyvät asiat!”

➔ Prosessi nopeutuu, paperi ei jää makaamaan fyysisesti kenenkään pöydälle

➔ Hyväksynät voi tehdä ”tien päällä”

➔ Asian status on koko ajan tiedossa, ja siihen voidaan puuttua

Hakijat joutuvat odottamaan päätöstä pahimmillaan kuukausia, eikä tuona aikana ole saatavilla tietoa asian käsittelyn tilasta. Päätösprosessi olisi hyvä saattaa mahdollisimman läpinäkyväksi myös hakijoiden suuntaan. Vaikka koko käsittelyprosessia ei jatkossakaan pystyttäisi näyttämään, on silti hyvä pitää hakijoita jollain keinoin ajan tasalla käsittelyn tilasta, esimerkiksi:

- Jakamalla käsittely ulospäin näkyviin vaiheisiin, jolloin hakijan näkymässä voidaan seurata prosessin etenemistä jo hakemusten käsittelyn aikana
- Tarjoamalla kanava yhteydenotoille

Päätöksestä tiedottaminen: hakijat nostivat yhdeksi tärkeimmistä asioista ”laajemmin perustellun päätöksen”. Hakijat kaipaavat tietoa erityisesti silloin, kun avustusta ei myönnetä, jotta he voivat kehittää toimintaansa ja omaa hakuprosessiaan paremmaksi seuraavia hakuja ajatellen.

➔ Statustieto auttaa hakijaa ennakoimaan oman toimintansa aikataulutusta

➔ Hakijan tyytyväisyys: Hakija ymmärtää paremmin, miksi avustus myönnettiin / ei myönnetty

➔ Perustelut hälventävät huolta hakijoiden yhdenvertaisuudesta

5a. Seuranta (taloustarkastus)



Teknologian hyödyntäminen selvitysten käsittelyssä

Esiselvityksessä tuli varsin selväksi, että onnistuneen taloustarkastuksen edellytykset luodaan jo avustusprosessin alkupäässä. Tietoja, jotka hakija on antanut hakemusta täyttäessään, tulisi voida hyödyntää suoraan myös selvitysvaiheessa. Taloustarkastajilla tulee olla näkyvyys koko ketjuun ja siihen liittyviin tietoihin (hakemus, käsittely, päätös), kuin myös ***kokonaiskuvaan hakijasta*** (vrt. 3. Hakemusten vertailu ja myöntöharkinta: Kokonaiskuva hakijasta).

”Paperiton prosessi” tulisi olla tavoitteena myös taloustarkastuksen näkökulmasta. Kaiken tarvittavan datan tulisi olla saavutettavissa järjestelmän kautta.

Järjestelmän tulisi tarkastella ***hakijaa*** kokonaisuutena (vs. yhtä hakemusta), jolloin erillisten hakemusten käsittely ja taloustarkastus olisivat toimintoja suuremmassa, läpinäkyvässä kokonaisuudessa.

- ➡ Tarkastajat saavat yhteismitallista, vertailukelpoista ja selvityksen kannalta validia dataa
- ➡ Järjestelmä tukee taloustarkastajan työtä tarjoamalla näkyvyyden hakemus- ja päätösdataan
- ➡ Tarkastusprosessin nopeuttaminen/tehostuminen

Sisäisen ja ulkoisen kommunikaation tukeminen

Järjestelmän tulisi mahdollistaa eri tahojen välinen kommunikointi läpi prosessin eri vaiheiden. Taloustarkastaja voi lähettää järjestelmän kautta esimerkiksi lisätietopyynnön hakijalle viitaten eksaktiin kohtaan selvityksessä, ja saada vastauksen järjestelmän kautta ko. kohtaan. (Sama periaate käsittelijän / hakijan välillä hakemusvaiheessa)

Myös esittelijän ja tarkastajan työn koordinoitua ja kommunikointia tulisi helpottaa järjestelmän avulla. Tarkastaja voisi merkitä kohtia, joihin haluaisi esittelijän kommentin, tai laskelmien päivittyessä voisi pyytää esittelijää tarkastamaan tietyn kohdan omasta näkökulmastaan.

★
“Erikoistarkastuksessa olevat avustukset selvästi merkitty ja ne antaisivat hälyn vireillä oleviin hakemuksiin, jottei uutta rahaa myönnetä ennen kuin edelliset ongelmat on selvitetty.”

- ➡ Prosessin tehostuminen (ongelmakohtien nopeampi selvittäminen)
- ➡ Eri roolien välisen yhteistyön paraneminen, toisen työn ongelma-kohtien ymmärtäminen

5b. Seuranta (tuloksellisuus ja tiedon hyödyntäminen)



Uudet innovatiiviset tavat tehdä seurantaa

Esiselvitys ei kattanut vaikuttavuuden analysoinnin prosessin selvittämistä, mutta joitakin ideoita tuli työpajojen ja keskusteluiden yhteydessä esiin:

- On pohdittava, miten hakijoita saisi motivoitua seurannan dokumentointiin ja analyysiin, esimerkiksi joillakin uusilla, vaihtoehtoisilla tavoilla, kuten vaikkapa blogin kirjoittamisella.
- Nähtiin myös tärkeänä, että mitä tahansa tapaa seurantaan ja analysointiin käytetäänkään, tieto olisi myös muiden hyödynnettävissä (myös tieto hankkeen epäonnistumisesta voi olla kiinnostavaa).
- Voisiko avustusten kohderyhmä arvioida vaikuttavuutta? Tällöin saataisiin mahdollisesti objektiivisempaa dataa kuin hakijan toimesta. Seurantaa voitaisiin tehdä myös pidemmällä aikajänteellä.

Läpinäkyvyys ja datan hyödyntäminen

Tulevassa, uudessa prosessissa tulisi miettiä datan keräämistä ja hyödyntämistä uudella tavalla. Voisiko ajatella datan keräämistä hakijan ympärille ("myData-profiili", yhteisön/seuran myData, "virtuaaliseura"), joka täydentyy ajan mittaan. Tällöin datan kerääminen ei kulminoituisi tietyn haun ympärille, vaan kartuttaisi sen sijaan **hakijan** "kokonaistietopankkia", jota erilliset hakuprosessit tarpeen mukaan hyödyntäisivät.

Raportointidataa menneistä hauista ja rahan jakautumisesta tulisi olla saatavilla sekä avustusten myöntäjille että myös hakijoille, jolloin tietoa voitaisiin hyödyntää toiminnan ohjaamisessa ja kehittämisessä puolin ja toisin.

⇒ Hakija motivoituneempi tuottamaan seurantatietoa

⇒ Tieto monien eri tahojen hyödynnettävissä

⇒ Monimuotoisempaa tietoa onnistumisista (ja epäonnistumisista)

⇒ Seurantatiedosta hyötyisivät sekä myöntäjät että hakijat

⇒ Datan parempi hyödyntäminen, "360-näkymä" sekä avustuksiin että hakijoihin

TULEVAISUUDEN PALVELUPOLUT

Edellä kuvatuista ideoista rakennettiin “ideaalimallit” tulevaisuuden palvelupoluista eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Käyttäjätarinat validoitiin käyttäjäryhmillä (käsittelijät, hakijat), ja paranneltiin palautteen perusteella.

Käyttäjätarinat on kuvattuna liitteessä 1. Ne yhdessä käyttöliittymähahmotelman kanssa toimivat esiselvityksessä tuotettuna prototyypinä.



Tutustu tarkemmin LIITE 1 Käyttäjätarinat



Tutustu tarkemmin LIITE 3 Käyttöliittymähahmotelma

Jatkotoimet

Esiselvityksen palvelumuotoiluosuus loi pohjaa tulevalle uuden prosessin muotoilulle

**kartoittamalla eri käyttäjäryhmien tarpeet
prosessille ja järjestelmälle.**

Ennen hankkeen aloittamista on kuitenkin vielä työtä tehtäväksi.



Suosittelut jatkotoimet

Bechmarkkaus

Samankaltaisia avustusten hakemisen, käsittelyn ja myöntämisen digitalisointiin tähtääviä projekteja on suunnitteilla tai käynnissä myös muualla julkishallinnon piirissä. VA-digi –esiselvityksen olisi hyödyllistä tutustua näihin hankkeisiin, ja mahdollisesti hyödyntää hyviksi koettuja ja toimivia ratkaisuja uuden prosessin ja järjestelmän suunnittelussa.

Päätöksenteon prosessi

Esiselvityksessä ei tiukan aikataulun ja ihmisten saatavuuden vuoksi päästy pureutumaan tarpeeksi kattavasti päätöksenteon prosessiin ("hyväksyntäketjun" aikaiset toimenpiteet ja tarpeet). Päätöksenteon prosessiin tulee pureutua vielä ennen uuden järjestelmän rakentamista.

Ehdotettujen ratkaisujen testaus muilla valtionavustusta myöntävillä tahoilla

Esiselvitys on keskittynyt OKM:n nykyprosessiin, erityisesti lasten ja nuorten liikunnan osalta, vaikkakin työpajoissa on ollut hyvä edustus muistakin valtionavustuksia myöntävistä tahoista. Jotta avustusprosessin uudelleenmuotoilu onnistuisi, on sen oltava poikkihallinnollisesti toimiva. Näin ollen tässä palvelumuotoiluosuudessa tehtyjä johtopäätöksiä ja palvelupolkuja tulisi koestaa muilla avustuksia myöntävillä tahoilla.

Sisäinen valmius muutokseen

Digitalisointi ei tarkoita pelkästään fyysisen paperin muuttumista digitaaliseksi, vaan se on mitä enimmässä määrin toimintamallien muutosta. Tämä tarkoittaa, että prosessiin osallistuvilla ihmisillä pitää olla aito halu uudistaa totuttuja toimintatapoja. Palvelumuotoilussa on tärkeää osallistaa loppukäyttäjiä ja esiselvityksessä tämä on onnistunut hyvin, mutta tätä työtä pitää jatkaa jotta käyttäjät ovat sitoutuneita uudistukseen.

Vaikuttavuuden analyysin prosessi

Miten tieto kerätään, ja miten sitä hyödynnetään? Miten menneiden hakujen dataa voidaan käyttää ohjaamaan tulevien hakujen suunnittelua ja toteutusta? Miten varmistetaan, että valtionavustustoiminnalla saadaan kansallisella tasolla aikaan haluttuja muutoksia? Datan älykäs hyödyntäminen on arvokasta sekä avustuksia myöntävien tahojen että niitä vastaanottavien tahojen näkökulmasta.





CGI CGI Service Design Studio
servicedesignstudio.fi

Laura Lönnqvist | Päivi Karjalainen