

VESIEN JA MERENHOIDON PALVELUIDEN PALVELUMUOTOILU

Jussi Kleemola, Essi Raunamaa, Merilin Vartia

2016

SISÄLTÖ

- › Lähtökohdat ja tavoitteet
- › Palvelut ja asiakasryhmät
- › Asiakaskartoituksen tuloksia
- › Tavoitetilan palvelupolut
- › Toimenpide-ehdotukset ja eteneminen

TYÖN TAVOITTEET JA LÄPIVIENNI

PROJEKTI TUKEE IE2-OHJELMAN TAVOITTEITA

IE2-OHJELMAKOKONAISUUDEN TAVOITTEITA:

- › IE2-ohjelmakokonaisuuden vision mukaan ohjelman tuloksena on palvelujen vaikuttavuuden ja sujuvuuden parantuminen, asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen ja tuottamiseen ja kehittämistyö suunnataan tärkeimpiin palveluihin seuraavasti:
 - Vaikuttavuus: Hallinnon asiakkaat löytävät tarvitsemansa palvelut tehokkaasti yli virastorajojen.
 - Asiakkaat: Asiointi on sujuvaa, palvelutarpeet ennakoidaan ja asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen.
 - Talous ja resurssit: Yhteistyössä kehitystyö nopeutuu ja resurssit ja kehittämistyö suunnataan tärkeimpiin palveluihin

TYÖN KESKEINEN SISÄLTÖ 1/2

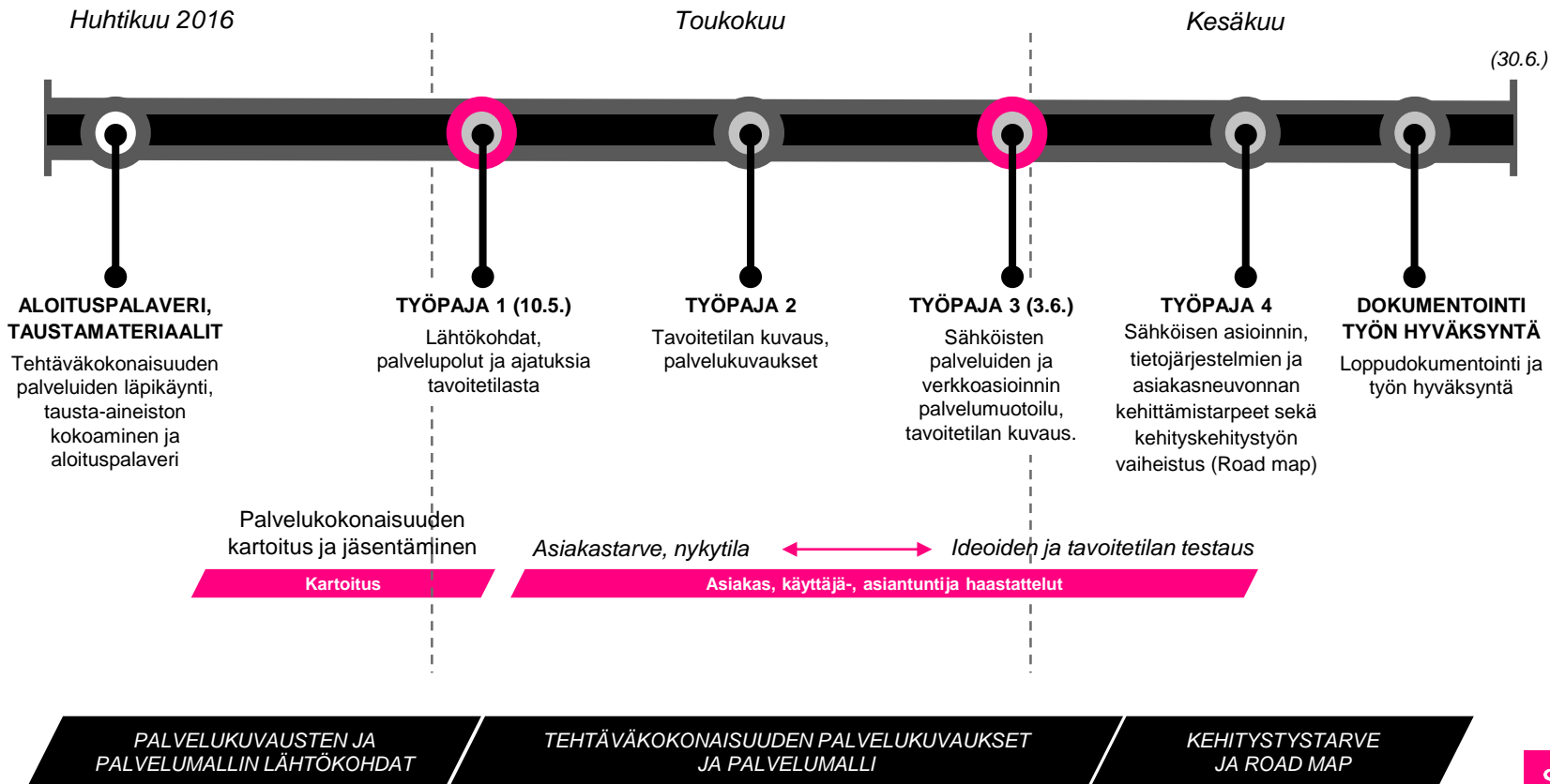
- › ELY-keskuksen Vesien- ja merenhoidon palvelukokonaisuuden osalta laaditaan asiointipalveluiden monikanavaiset palvelukuvaukset ja -mallit
- › Palvelukuvauksessa asioinnin tehtäväkokonaisuudet puretaan kullekin asiakassegmentille (yritykset, henkilöasiakkaat sekä viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit) eri palvelukanavissa annettaviksi palveluiksi ja hyödykkeiksi. Kuvausten sisältö määräytyy substanssilainsäädännön pohjalta ja sovitetaan eri kanaviin soveltuviksi huomioiden asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus sekä lainsäädännön asettamat reunaehdot.
- › Palvelukuvaukset laaditaan siten, että ne ovat sovitettavissa kansalliseen palveluarkkitehtuuriin ja – palveluväylään. Kuvauksia laadittaessa huomioidaan kansallisten tunnistautumiskaisujen sekä esimerkiksi asiointitilin tuomat mahdollisuudet.
- › Palvelupolun (nykytila) ja palvelumallin (tavoiteltava tulevaisuus) kuvausten sisältö palvelukanavittain:
 - mitkä palvelut soveltuvat sähköiseen asiointiin kansallisen palveluväylän palvelunäkymissä?
 - millaista keskitettyä asiakasneuvontaa palveluissa tarvitaan?
 - mikä osa palveluista tarjotaan ja tuotetaan ELY-keskusten toimipaikoissa asiantuntijapalveluna?

TYÖN KESKEINEN SISÄLTÖ 2/2

- › Laadittava palvelupolun ja –mallin kuvaus tuottaa toimeksiantoja sähköisen asioinnin ja asiakasneuvonnan kehittämishankkeille.
- › Asiointipalveluista muotoillaan sähköisiä palveluita ja verkkoasiointia. Asiointia tuetaan tarkoituksenmukaisella asiakasneuvonnalla. Varsinainen sähköisten palveluiden ja sähköisen asioinnin kehittäminen tapahtuu erillisessä hankkeessa samoin kuin asiakasneuvonnan kehittäminen.
- › Syntyvä palvelumalli kuvaa palvelun tavoitetilan, johon pyritään. Tavoitetilaan pääsemisen edellytykset puretaan yksittäisiksi kehittämisprojekteiksi. Kehittämisessä hyödynnetään mahdollisimman pitkälle yleispäteviä eli generisiä prosesseja ja prosessin osia.
- › **Toimeksiannon tuloksena syntyy esitys siitä, mitkä ovat tärkeimmät sähköisen asioinnin, tietojärjestelmien ja asiakasneuvonnan kehittämistarpeet. Prosessin aikana voi tulla esille myös uusia huomionarvoisia palveluideoita.**

TYÖN LÄPIVIENTI

SOLITA



SOLITA

PALVELUT JA ASIAKASRYHMÄT

SOLITA

KESKEISET PALVELUT

- › ELY-keskukset toimivat vesienhoidossa vastuullisina viranomaisina. Ne selvittävät alueellaan pinta- ja pohjavesien tilan ja arvioivat ihmistoiminnan vaikutukset vesistöihin, laativat vesien ekologisen tilan luokittelun sekä seuraavat vesien tilaa seurantaohjelmansa mukaan.
- › ELY-keskukset laativat myös toimenpideohjelmat, joita seuraten pyritään toteuttamaan vesienhoidon tavoitteet.
- › Vesien käyttäjät ja muut toimijat pääsevät osallistumaan vesienhoidon suunnitteluun alueellisissa yhteistyöryhmissä, joita ELY-keskukset koordinoivat. Vesienhoidon suunnittelun eri vaiheissa järjestetään lisäksi kuulemisia, joissa kaikki kansalaiset voivat antaa palautetta ELY-keskuksille.
- › Toimenpideohjelmien toimeenpanon tukeminen erilaisin neuvonta- ja asiantuntijapalveluin sekä rahoituspalveluin.

”

*Asiakkaiden näkökulmasta vesien-
ja merenhoidon palvelut ovat
pääosin tieto-, valistus- ja
neuvontapalveluita*

VESIEN- JA MERENHOIDON PALVELUKOKONAISUUS

Vesien- ja merenhoidon palvelukokonaisuus näyttäytyy asiakkaan suuntaan pääosin tieto-, valistus- ja neuvontapalveluina. Varsinaisia ELY-keskusten vastuulla olevia asiointipalveluita ovat ainoastaan rahoituspalvelut.

Palvelukokonaisuuden palvelut voidaan asiakkaan näkökulmasta jäsentää seuraavasti:

1. Tiedon jakaminen ja valistus
 - 1.1 Ohjaus ja neuvontapalvelut
 - 1.2 Asiantuntijapalvelut
 - 1.3 Osallisuus ja tietopalvelut
2. Asiointipalvelut
 - 2.1 Rahoituspalvelut (Vesien- ja merenhoidon toimeenpanon avustukset)

1. TIEDON JAKAMINEN JA VALISTUS 1/2

1.1 Ohjaus ja neuvontapalvelut

- Keskitetyn asiakaspalvelun ohjaus ja neuvontapalvelut (Y-ASPA)
- Verkkopalvelut (www.ymparisto.fi/vaikutavesiin)

1.2 Asiantuntijapalvelut

- Rahoitusmahdollisuuksien tunnistaminen ja rahoituksen hankkiminen (omarahoitus, tuki)
- Asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen ratkaiseminen: Asiantuntijoiden koulutus ja uudet toimintamallit
- Asiantuntijapalvelut vesien- ja merenhoidon toteutukseen
- Muut asiantuntijapalvelut (esim. vesien tilaa koskevat tulkinnat kirjeitse, sähköpostitse, puhelimitse)
- Vesienhoidon lupapalveluihin liittyvät asiantuntijapalvelut - Lupa-asiat ja suostumukset vesistöjen kunnostamisessa ja tilaan vaikuttavissa hankkeissa

1. TIEDON JAKAMINEN JA VALISTUS 1/2

1.3 Osallisuus ja tietopalvelut

- vesien- ja merenhoidon viestintä
- vesien- ja merenhoidon suunnitelmiin liittyvät kuulemiset
- vesien- ja merenhoitosuunnitelmat ja toimenpideohjelmat
- vesien tilan arviointi ja tieto vesien tilasta

VESIEN- JA MERENHOIDON PALVELUT

2. ASIOINTIPALVELUT

2.1 Rahoituspalvelut (Vesien- ja merenhoidon toimeenpanon avustukset)

- YM:n hallinnonalan harkinnanvaraiset valtionavustukset (vesien- ja merenhoitosuunnitelmien toimenpiteiden toteuttaminen, vesien- ja merenhoitosuunnitelman toimenpiteiden toteuttamista edistävät laaja-alaiset yhteistyöhankkeet, pohjaveden suojelusuunnitelman laatiminen, saariston ympäristönhoito, haja-asutusalueiden jätevesineuvonta)
- Vesihuoltoavustukset (YM)
- Maaseudun kehittämisohjelmasta haettavat avustukset (MMM)
- Kalatalouden avustukset (MMM)
- PIMA avustukset ja -tuki

KOHDERYHMÄT

Tieto, neuvonta, valistus	Kohderyhmä	Asiakaslupaus
Ohjaus ja neuvontapalvelut	Yritykset	<ul style="list-style-type: none">• Luotettavan, ajantasaisen vesitiedon tarjonta• Vaikutusarviot
	Henkilöasiakkaat	<ul style="list-style-type: none">• Luotettavan, ajantasaisen vesitiedon tarjonta• Vaikutusarviot• Vastaus yhdestä paikasta
	Viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit	<ul style="list-style-type: none">• Luotettavan, ajantasaisen vesitiedon tarjonta• Vaikutusarviot• Varma vastaus yhdestä paikasta
Osallisuus ja tietopalvelut	Yritykset ja ”sektorit” (muut yhteistyökumppanit)	<ul style="list-style-type: none">• Asiantuntevaa tietoa selkeässä muodossa• Mahdollisuus osallistua aktiivisesti suunnitteluun
	Henkilöasiakkaat	<ul style="list-style-type: none">• Karttapohjaiset, helppokäyttöiset, selkeät verkkosivut vesien- ja merenhoidosta• Joustava mahdollisuus antaa mielipiteensä
	Viranomaiset	<ul style="list-style-type: none">• Tieto vesien- ja merenhoidonsuunnitelmista viranomaisten päätöksenteon tueksi

KOHDERYHMÄT

Asiointipalvelut	Kohderyhmä	Asiakaslupaus
Rahoituspalvelut	Yritykset	<ul style="list-style-type: none">• Tieto rahoitusmahdollisuuksista helposti löydettävissä yhdestä paikasta (sähköisesti)• Palvelun käyttö helppoa ja joustavaa• Tuki harkittaessa, hakuvaiheessa ja toteutusvaiheessa• Hakemusten käsittely nopeaa ja läpinäkyvää• Päätösten perusteena vesiensuojelun tavoitteet
	Henkilöasiakkaat	
	Viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit	
Asiantuntijapalvelut	Yritykset	<ul style="list-style-type: none">• Räätelöity tieto, integrointi omiin suunnitelmiin, tieto käytettävässä muodossa (reunaehdot)• Räätelöity tieto (tila), tieto siitä mitä voi tehdä (tulkinta)• Räätelöity tieto (tila), tieto siitä mitä voi tehdä (lausunnot, kannanotot), tulkinta
	Henkilöasiakkaat	
	Viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit	

ASIAKASKARTOITUKSEN TULOKSIA

Haastattelut, sähköinen kysely ja aikaisemmat asiakaspalautteet

Havainnot

Asiantuntija- sekä asiakas- ja käyttäjäkartoituksesta 1/3

- › Asiakkaiden lähtötaso vesien- ja merenhoidon tuntemuksen osalta on hyvin erilainen
- › Vesienhoitosuunnitelmien ja toimenpideohjelmien nykyinen muoto palvelee varsin hyvin kaavoittajien ja viranomaisten tarpeita, kehitystoiveita
 - Kohdennettavuus, konkreettisuus (toimenpiteissä) tukee käytettävyyttä
 - Toimialakohtaiset toimenpiteet
 - Esille selkeästi käytäntö (johon voi tukeutua käytännön päätöksissä)
 - Erilaiset rakenteelliset asiakirjat ja hakutoiminnallisuudet toiveena
 - Tiedonsiirto järjestelmien välillä
- › Muiden toimijoiden osalta toivotaan
 - Enemmän ja selkeämmin tietoa mahdollisista toimenpiteistä ja käytännön etenemisestä
 - Tietoa miten muut ovat toimineet / aikaisemmista hankkeista
 - Tietoa mahdollisista rahoitusvaihtoehdoista sekä siihen liittyvistä ehdoista
 - Tietoa hankkeiden käytännön läpivientiprosessista ja vaiheista (esimerkit)
- › Sähköiset palvelut eivät ohjaa riittävästi oikean tiedon pariin
 - Esimerkiksi tieto erilaisista rahoitusvaihtoehdoista sekä niiden soveltuvuudesta omaan tarpeeseen vaikea löytää
 - Hyviä ja perusteellisia ohjeistuksia löytyy ympäristö.fi sivustolta, mutta niiden löytäminen haastavaa
 - Tietoa saatavilla todella paljon, mutta haasteena on löytää toimijaa koskeva ja varmasti ajantasainen tieto (Ympäristö.fi, tiedon löydettävyys ja logiikka ongelmallinen)

Havainnointia

Asiantuntija- sekä asiakas- ja käyttäjäkartoituksesta 2/3

- › Vesistön tilan ja laadun tiedon saamiseen karttapohjainen liittymä on toimiva, mutta palvelun tunnettuudessa on vielä parannettavaa
- › Järvi-wiki ja meri-wiki ajatuksena hyviä, mutta laajempi käyttö nyky muodossa kysymysmerkki
- › Miten saadaan toimijat osallistettua ja sitoutettua?
 - Mahdollisuudet osallistua rajalliset resursseista johtuen (ajankäyttö, kustannukset)
 - Käytettävissä olevien todellisten toimenpiteiden valikoima usein tosiasiallisesti ennalta rajattu, mikä syö motivaatiota osallistua.
 - Työryhmät on koettu hyvinä tapoina myös verkostoitua alan toimijoiden kesken
 - Paikalliset tilaisuudet olleet onnistuneita
- › Yhteisenä huolena on laajemman yleisön saaminen mukaan vesien- ja merenhoidon suunnitteluun, aktiiviseksi toimijaksi tai toimenpiteiden toteuttamiseen.
 - Miten viestintää ja viestin sen tehokkuutta voitaisiin parantaa (laajemman yleisön tietoisuus ja aktivointi)
 - Miten voitaisiin mahdollistaa ”helppo ja kevyt” vaikuttaminen?
 - Miten voitaisiin tukea tarvittavaa organisoitumista toteuttamiskelpoisten hankkeiden aikaansaamiseksi ja läpiviemiseksi?
- › Kokemukset Y-ASPA:sta hyviä (sisäinen ja ulkoinen palaute)

Havainnot

Asiantuntija- sekä asiakas- ja käyttäjäkartoituksesta 3/3

- › Maatalouden osalta vesiensuojeluun on herätty uusien sukupolvien ja neuvonnan myötä
 - edelleen paljon ennakkoluuloja ja tietämättömyyttäkin
 - Tietoa ja osallistamista tarvitaan enemmän
 - Neuvontaorganisaatiot ja paikalliset verkostot tärkeitä (työkaluja neuvontaorganisaatiolle)
 - Maatalous sähköistynyt nopeasti (tietotekniikka ohjaa lähes kaikkia tiloja), voisiko sähköisin kanavin rakentaa uusia tapoja jakaa tietoa sekä tukea verkostoitumista?
- › Pohjavesien hoidossa korostuu karttaan sidottu paikallinen tieto
 - Tarkat arviointitiedon veden tilasta ja laadusta
 - Mahdolliset erityisrajoitukset tai muut toimijoihin vaikuttavat tekijät alueella
 - Paikkaan sidotut ohjeistukset
- › Hankkeiden toteuttaminen törmää usein käytännön haasteisiin
 - Tarvittavan paikallisen rahoituksen kerääminen avustuksen lisäksi (edellyttää paikallista organisoitumista)
 - Hankkeiden läpivienti edellyttää aktiivista ja kyvykästä hankeaktiivia, mikä usein puutteena kun ei puhuta ammattimaisesta toimijasta
 - Voisiko muodostuva uusi maakuntahallinto tarjota instrumentteja tarvittavan paikallisen rahoituksen saamiseen?
 - Miten voitaisiin kansalaisten ja vesistö kuntien lisäksi aktivoida mahdollisia rahoittajia? (kunnat jne)

Johtopäätöksiä Asiantuntija- sekä asiakas- ja käyttäjäkartoituksesta

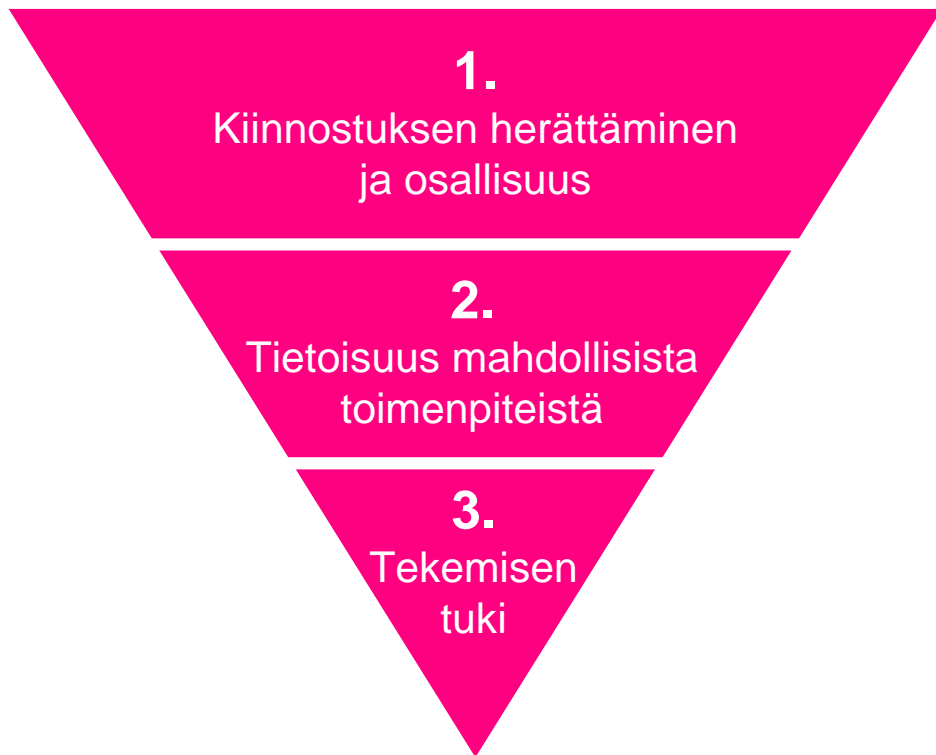
Merkittävää vaikuttavuutta tai parannusta nykyiseen palveluun voitaisiin saavuttaa edistämällä seuraavia suurempia tekijöitä:

1. Tarvitaan keinoja nykyisin passiivisten toimijoiden aktivoimiseen tietoisuutta lisäämällä
2. Osallistamisen tukeminen sähköisin työkaluin ”kevyt tapa osallistua”
3. Mikä mahdollista? Tiedon jakaminen toteutetuista tai meneillään olevista hankkeista
4. Tiedon löydettävyyden parantaminen (paljon hyvää aineistoa on jo olemassa, sen löytäminen ongelmana)
5. Personoitu näkymä tietoon (juuri minua koskeva ajantasainen tieto)
6. Toimenpiteiden toteuttamisen mahdollistaminen tukemalla paikallista organisoitumista

SOLITA

TAVOITETILAN POLUT

TAVOITETILAN POLUT



1. Vaikuttavuus lähtee tietoisuudesta

- *Kansalaisten ja eri toimijoiden kiinnostuksen herättäminen vesien- ja merenhoidon tarpeellisuuteen*
- *Laaja-alaisen aktiivisuuden ja osallisuuden mahdollistaminen*

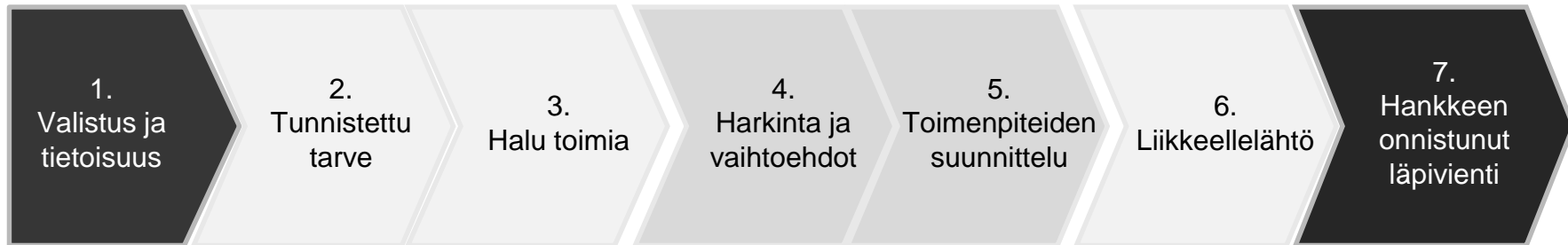
2. Ajatuksesta toimenpiteiksi

- *Mitä voin tehdä, miten minun odotetaan toimivan, miten voin odottaa muiden osallistuvan?*

3. Toimenpiteiden toteuttamisen tukeminen

- *Miten käytännössä etenen kehitystoimenpiteiden kanssa?*
- *Liikkeellelähdön ja hankkeen läpiviennin tukeminen, konkreettiset ohjeet, asiantuntijatuki ja rahoitus.*

TAVOITETILAN POLUT



Kiinnostuksen herättäminen ja osallisuus

Tietoisuus mahdollisista toimenpiteistä

Toimenpiteiden / tekemisen tuki

Sähköiset kanavat ja –palvelut (verkkopalvelu)

Laaja ja aktiivinen verkkoviestintä
Osallistaminen

Ohjaus ja personoitu tieto
Mobiiliapplikaatiot
Kohdennettu viestintä

Karttakäyttöliittymä

Hankepankki:
Aikaisemmat hankkeet
Rahoitusmahdollisuudet

Ohjaus ja personoitu tieto toimenpiteiden suunnittelemiseksi
Sisällöntuotanto, käyttäjätastaus

Verkostoitumisen tuki
Rahoituksen kokoaminen ja hakeminen
Oppaat ja työpohjat

Hankehallinnan työkalut ja oppaat

Asiakaspalvelu

Verkkopartio (some, keskustelut)

Verkkopartio
Puhelinneuvonta

Puhelinneuvonta
Chat
Verkkopartio

Puhelinneuvonta
Chat
Verkkopartio

Verkkopartio

Puhelinneuvonta

Puhelinneuvonta

Asiantuntijapalvelu

Sidosryhmäyhteistyö

Paikalliset kohderyhmäkohtaiset tilaisuudet

Paikalliset kohderyhmäkohtaiset tilaisuudet

Asiantuntijatuki etenemisvaihtoehdoista

Asiantuntijatuki toimenpiteiden suunnittelemiseksi

Aluekoordinaattori Parhaiden käytäntöjen jakaminen

Asiantuntijatuki

1. KIINNOSTUKSEN HERÄTTÄMINEN JA OSALLISUUS

Nykyistä suuremman kohderyhmän huomion tavoittaminen:

1. Kävijöiden ohjaaminen omille verkkosivustolle (ympäristö.fi ja sen alisivustot), hakukoneoptimointi
2. Tiedon ja viestin näkyminen laajasti verkossa (muilla verkkosivuilla)
3. Kohdennettu personoitu viestintä eri kohderyhmille
4. Mediatyhteistyön kehittäminen
5. ”Joukkoistettu sisällöntuottaminen” –eri toimijoiden aktivointi viestin välittämisessä
6. Näkyvyyden tukeminen asiantuntija / neuvoja -resurssein valtakunnallisesti ja paikallisesti

Osallisuuden edistäminen:

7. Uudenlaiset tavat osallistaa aktiivisia henkilöitä tai toimijoita ”pienellä panoksella” kuulemisten yhteydessä
8. Jatkuvan vuorovaikutuksen tukeminen



1. KIINNOSTUKSEN HERÄTTÄMINEN JA OSALLISUUS

KOHDERYHMÄN HUOMION TAVOITTAMINEN 1/3

- Kävijöiden ohjaaminen omille verkkosivustolle (ympäristö.fi ja sen alisivustot)
 - Hakukoneoptimointi tiedon löydettävyyden ja näkyvyyden parantamiseksi
 - Yhteistyö ja linkitykset muille sivustoille uusien kävijöiden ohjaamiseksi omille verkkosivuille
 - Slogan/logo/banneri laitettavaksi kumppanien sivustolle (profiloidusti) näkyvyyden parantamiseksi ja uusien kävijöiden ohjaamiseksi omille verkkosivuille
 - Sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen aktiivisen sisällön jakamiseen ja tuottamiseen
 - Kohderyhmän aktivointi personoidulla verkkoviestinnällä (markkinoinnin automaatio)
 - Ympäristö.fi –sivusto tekninen kehittäminen käyttäjien profiloinnin ja personoidun sisällön hyödyntämisen mahdollistamiseksi
 - Sivuston sisällön kehittäminen entistä asiakaslähtoisemmäksi esim. profiloinnilla tai avainsanavalikolla. Laajan tietoaaineiston parempi kohdennettavuus (ja sivustokäynnin ohjaus) kävijälle ja hänen tarpeisiinsa. Edellyttää metatietojen kehittämistä.
 - Käyttäjän paikkatiedon hyödyntäminen
 - Kohderyhmien profilointi teemojen kautta
 - Rääätälöity sisältö (esim. videot)
 - Vesikarttasovelluksen käytettävyyden parantaminen (käytettävä ratkaisu, mobiili)

1. KIINNOSTUKSEN HERÄTTÄMINEN JA OSALLISUUS

KOHDERYHMÄN HUOMION TAVOITTAMINEN 2/3

- Tiedon ja viestin näkyminen muilla verkkosivuilla
 - Näkyminen ja sisällön tuottaminen yhteistyökumppanien (samansuuntaiset tavoitteet) sivustoille
 - Yhteistyö keskeisten vesitoimijoiden kanssa esim. VHS / MHS tavoitteiden edistäminen
 - Yhteistyö kaupallisten sivustojen kanssa tiedon jakamisessa (ml. avoin data)
 - Vesienhoitobrändin rakentaminen
- Kohdennettu viestintä
 - Kohdennettu oma viestintä esim. kohderyhmittäin profiloitu vesikirje
 - Sisältö joka räätälöity eri kohderyhmille
 - Tehokas jakelu sähköpostitse
- Mediatyhteistyö
 - Media yhteistyökumppaniksi, suhteiden rakentaminen ja aktivointi
 - Valtakunnallinen ja paikallinen viestintämateriaali
 - Paikallisten medioiden laajempi hyödyntäminen (paikkaan sidotut uutiset)

1. KIINNOSTUKSEN HERÄTTÄMINEN JA OSALLISUUS

KOHDERYHMÄN HUOMION TAVOITTAMINEN 3/3

- ”Joukkoistettu sisällöntuottaminen” ja sanoman jakaminen eteenpäin
 - Yhteistyö paikallisten vesienhoidon toimijoiden, osuuskuntien, ja yhdistysten kanssa aktiivisten/potentiaalisesti aktiivisten toimijoiden tai henkilöiden tavoittamiseksi.
 - Aktiivisten toimenpiteiden toteuttajien (hankkeet, toimijat) viestinnän tukeminen (työkalut, verkkosivut, materiaalit)
 - Työkalujen tuominen paikallisten aktiivien organisoitumisen tueksi (yhteisöjen muodostumisen tukeminen)
- Näkyvyyden tukeminen asiantuntija / neuvoja -resurssien
 - Verkkopartio, joka on läsnä keskusteluissa ja sosiaalisessa mediassa tuoden oikeaa tietoa
 - Face to Face -kontaktointi (valitut kohderyhmät)
 - Alueellinen hankekoordinaattoripalvelu tukemaan paikallista toimintaa ja liikkeellelähtöä

1. KIINNOSTUKSEN HERÄTTÄMINEN JA OSALLISUUS

OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

- Uudenlaiset tavat osallistaa aktiivisia ”pienellä panoksella” kuulemisten yhteydessä
 - Crowdsourcing-ratkaisut
 - Julkiset osallistamisen palvelut (Lausuntopalvelu.fi, Otakantaa.fi, Kuntalaisaloite.fi)
 - Osallistaminen edellyttää viestintää ja yhteistyötä kumppaneiden kanssa, kansalaisten ja toimijoiden aktivoimiseksi osallistumaan keskusteluihin tai ideointiin
- Jatkuvan vuorovaikutuksen tukeminen
 - Yhteistyö paikallisten vesienhoidon toimijoiden, osuuskuntien, ja yhdistysten kanssa aktiivisten/potentiaalisesti aktiivisten toimijoiden tai henkilöiden tavoittamiseksi.
 - Aktiivisten toimijoiden (hankkeet, toimijat) oman viestinnän tukeminen (työkalut, verkkosivut, materiaalit)
 - Työkalujen tuominen paikallisten aktiivien organisoitumisen tueksi (yhteisöjen muodostumisen tukeminen)
 - Suunnitelmallinen yhteistyö valtakunnallisten toimijoiden kanssa (säännölliset tapaamiset, tavoitteet)
 - Kunta viestinnän saattaminen kuntoon (Kuntaliitto → Kunnat → Asukkaat). Viestiketjun varmistaminen ja viestin välittämisen tukeminen materiaalein, yhteistyöhön panostamalla sekä luomalla myös suoria viestintäkanavia
 - Uusien keskeisten toimijoiden tunnistaminen ja yhteistyön rakentaminen (esim. Seurakunnat)
 - Toimialojen neuvontajärjestöjen yms. rooli viestinnässä
 - Aktiivinen tiedonkeruu (lyhyet kyselyt)

2. TIETOISUUS MAHDOLLISISTA TOIMENPITEISTÄ

1. Tietosisältö: Mitä muut ovat tehneet? Tai tekevät parhaillaan
2. Personoitu sisältö mahdollisten toimenpiteiden tunnistamisessa
3. Hankepankin kehittäminen
4. Karttakäyttöliittymän kehittäminen tukemaan tarvittavien toimenpiteiden tunnistamisessa ja tarpeen esilletuomisessa



2. TIETOISUUS MAHDOLLISISTA TOIMENPITEISTÄ 1/2

1. Mitä muut ovat tehneet? Tai tekevät parhaillaan
 - Hyvin jäsennetty ja haettavissa oleva tieto toteutetuista toimenpiteistä
 - Yksittäisen toimijan ja yhteisöllisesti tehtävät toimenpiteet
 - Mitä omissa vesistöissä on jo meneillään / suunnitteilla?
2. Personoitu verkkosivusto auttamaan mahdollisten toimenpiteiden löytämisessä
 - Antamalla tietoja itsestä ja tarpeista palvelu nostaa esille vain soveltuvat tietosisällöt ja palvelut
 - Personoivia tekijöitä esim. alue, toimiala, yksityishenkilö/elinkeinonharjoittaja jne.

2. TIETOISUUS MAHDOLLISISTA TOIMENPITEISTÄ 2/2

3. Hankepankin kehittäminen

- Yhteinen alusta
- Karttapohjainen liittymä
- Hankeaineiston luokittelu ja haut edistämään käytettävyyttä
- Järvi-/meriwikiin yhteydessä

4. Karttakäyttöliittymän kehittäminen

- Mahdollisuus esittää kunnostustarpeita / kohteita (aktivointi)
- Verkostoitumismahdollisuus (paikallinen aktiivisuus)
- Aktiivisille toimijoille mahdollisuus oman alasivun perustamiseen hankkeen tai hankeaihion viestinnän tueksi
 - Verkostoitumisen mahdollistaminen ja toimijoiden aktivointi mukaan hankkeeseen
 - Media näkyvyys ja yleinen näkyvyys esim. nostot ”kuukauden hanke”
 - Aineistojen hallinta
 - Linkitys omaan sivustoon

3. TOIMENPITEIDEN TOTEUTTAMISEN TUKEMINEN

1. Personoitu verkkopalvelu tukemaan tiedon löydettävyyttä ja asiakkaan ohjausta
2. Toimijoiden organisoitumisen tukeminen
3. Hanketoiminnan työkalujen kehittäminen
4. Asiantuntijapalvelut toteuttamisen tukena



3. TOIMENPITEIDEN TOTEUTTAMISEN TUKEMINEN

- › Personoitu verkkopalvelu tukemaan tiedon löydettävyyttä ja asiakkaan ohjausta
 - Haluatko parantaa lähivesiesi tilaa?
 - Tarvitsetko tietoa rahoitusmahdollisuuksista?
 - Kaipaako yhteistyökumppaneita?
- › Toimijoiden organisoitumisen tukeminen
 - Paikallisten toimijoiden verkostoitumisen edistäminen tarjoamalla työkaluja kuten verkkosivustopohjia (esim. karttapohjaan kytkeytyen)
 - Esimerkkejä muiden organisoitumisesta (mitä toimijoita, missä rooleissa?)
 - Rahoituspohjan kokoamisen tuki tarjoamalla esimerkkejä ja tukemalla paikallista viranomaisyhteistyötä
 - Alueellinen hankekoordinaattori tukemaan organisoitumisessa
 - Verkkopartio proaktiivisesti tukemaan liikkeellelähtöä

3. TOIMENPITEIDEN TOTEUTTAMISEN TUKEMINEN

- › Hanketoiminnan työkalut
 - Työkaluja verkostohankkeen läpivientiin
 - valmiit mallit etenemisprosessiin, sähköiset työtilat jne.
 - Hankepankki → houkutteleva palvelu toimijoille oman hankkeen verkostotyötilaksi
- › Asiantuntijapalvelut toteuttamisen tukena
 - Paikallinen hankekoordinaattori tukee liikkeellelähtöä
 - Toimijoiden keskinäinen verkostoituminen
 - Rahoitusvaihtoehtojen tunnistaminen ja omarahoitusosuuden kokoaminen (neuvot, ohjaus)
 - Asiantuntijapalvelut hankkeen eri vaiheissa
 - Valtakunnallinen puhelinneuvonta

SOLITA

TOIMENPIDE- EHDOTUKSET

SUOSITTELEMME ETENEMISEKSI

Työpajoissa tehdyn priorisoinnin ja käynnistämismahdollisuuksien tutkimisen pohjalta suositeltuja toimenpide-ehdotuksia, jotka suositellaan edistettäväksi omina projekteinaan ensimmäiseksi.

Asiantuntijatuki toimenpiteiden ja etenemisen suunnittelemiseksi

Verkkopartion pilotointi

Alueellinen koordinaattori
resursointi/pilotointi

Karttakäyttöliittymän suunnittelu ja toteutus

Vesistökohtainen oma etusivu

Yksi domain

Sisältöjen selkokielistäminen

Personoinnin mahdollistaminen

Käyttäjätestaus

Tiedon räätälöinti tärkeimmille kohderyhmille

Vesien- ja merenhoidon parhaiden käytäntöjen jakaminen valtakunnallisesti

Kumppaniyhteistyön muodot ja -mallit

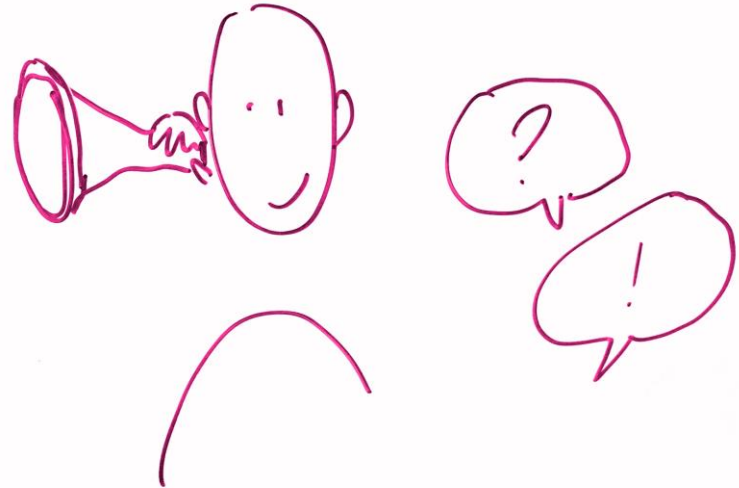
Työkalut ja toimintamallit

Toimenpiteiden toteuttajien aktivointi tiedottamaan toimenpiteistään ja tekninen mahdollisuus kertoa niistä verkossa hankkeiden yhteydessä.

→ Tekniset mahdollisuudet eivät ole käynnistettävissä heti, mutta toteuttajien parhaiden käytäntöjen jakaminen, että mahdollisten jo olemassa olevien kanavien linkittyminen karttapohjaiseen näkymään tulee sisällyttää jo ensimmäisiin vaiheisiin.

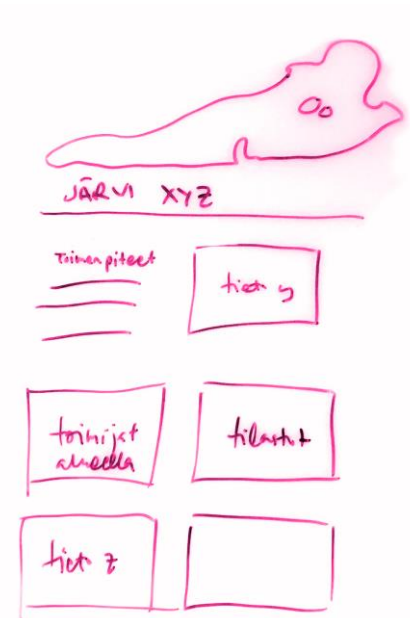
ASiantuntijatuki TOIMENPITEIDEN JA ETENEMISEN SUUNNITTELUUN

- › Asiantuntijatukeen ohjaaminen eri kanavista
- › Verkkopartio
 - Sosiaalisen median ja siellä käytävän keskustelun seuranta että löytäminen kuuntelutyökalujen avulla (esim. Cision tai Meltwater) ja osallistuminen keskusteluun niissä kanavissa, joissa kansalaiset käyvät vesiin liittyvää keskustelua.
 - Allokaatio Y-Aspalta alkuun esim. 2h / 3 x viikossa, jota kasvatetaan tarpeen mukaan.
- › Alueellinen koordinaattori
 - Alueellinen yhteyshenkilö, jonka tehtävänä on yhdistää eri toimijoita ja auttaa hankkeiden käynnistymisessä.
 - Erityisesti alueellinen toimijoiden ja toimialojen tunteminen tärkeää, siksi alueellisen tason koordinoijasta koetaan olevan enemmän hyötyä kuin valtakunnallisesta. Erikoistietoa tulee jakaa parhaiden käytäntöjen mukaan.
 - Uudelleenjärjestely ELY-keskuksissa, ei uusia rekrytointeja. Kokeiltu esim. Turun ELY-keskuksessa, jossa koettu hyväksi tavaksi tukea toimenpiteitä ja suunnittelua.



KARTTAKÄYTTÖLIITTYMÄN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

- › Karttakäyttöliittymästä kansalaisen on helpompi löytää omaan alueeseen liittyvää tietoa.
 - Yksi verkkopalvelu, jossa yksi karttakäyttöliittymä jota kautta käyttäjä voi lähestyä tietoa eri tavoin.
 - Jokaisella vesialueella on oma “etusivu”, jonka kautta käyttäjä voi lähestyä paikkakuntakohtaista, hoitoalueellista tai valtakunnallista tietoa. Kuuleminen ja rahoitus linkitetään vesialueeseen saman etusivun kautta.
 - Karttaliittymässä pienen alueen kautta voi lähestyä tietoa asteittain ylöspäin aina valtakunnalliseen tietoon saakka.
 - Benchmark-liitteessä esimerkkejä miten tietoa voi lähestyä kattavasti karttapohjaisesta käyttöliittymästä.
 - Karttakäyttöliittymän suunnittelu suositellaan toteuttavaksi omana palvelumuotoiluprosjektina, jossa käyttäjättestaus on tiiviinä osana suunnittelua käytettävyyden edistämiseksi.



YKSI VERKKOPALVELU, YKSI DOMAIN

- > Vesien ja merenhoitoon liittyvää tietoa on tällä hetkellä hajalla useassa eri domainissa: ymparisto.fi, järvi-wiki, ely-keskus.fi jne. Myös karttapalveluita on useampi.
 - Kootaan tarjottavat tieto yhteen sijaintiin. Aiemmistä sijainneista ohjaus uuteen. Lopetetaan tuottamasta sisältöä uusiin sijainteihin vaan keskitytään luomaan yksi kotipesä.
 - Alueeseen sidotaan metadatalle erilaista siihen liittyvää tietoa toimintasuunnitelmasta havaintoihin.
 - Vesistöille tulee luoda metadata/tuotetietomalli.
- > Yhdistäminen palvelee sekä sitä että käyttäjät löytävät tiedon helpommin, että hakukonenäkyvyyttä.



SISÄLTÖJEN PÄIVITTÄMINEN SELKOKIELISIKSI

- › Ensimmäiseksi tulee tunnistaa sisällöt, joiden ymmärtäminen on kansalaisille vaikeinta.
 - Esim. haastattelemalla Y-Aspan henkilökuntaa tai tekemällä käyttäjätutkimuksen. Samaa käyttäjätutkimusta voidaan hyödyntää sisältöjen räätälöinnissä.
 - Muutetaan ensin sisällöt, joiden ymmärtämisessä on eniten ongelmia
 - Samalla voidaan kehittää sisältöjen silmäiltävyyttä otsikoinnin ja listausten avulla. Käyttäjät eivät lue sisältöjä ylhäältä alas ja vasemmalta oikealle, vaan silmäilevät sivun läpi etsien omaa tarvetta eniten vastaavaa kohtaa sivulta.
- › Yhteistyössä käyttäjien kanssa ja käyttäjätestauksin kehitetään sisällöt ymmärrettävämmiksi.
- › Selkokieliä edistävät myös esimerkit ja informaatiografiikka.



TIEDON RÄÄTÄLÖINTI TÄRKEIMMILLE KOHDERYHMILLE

- › Priorisoidaan kohderyhmät ja aiheet, joissa räätälöintiä tarvitsee tehdä.
 - Tulee seurata mitä aiheita kysytään eniten ja mitkä tuottavat eniten ongelmia. Voidaan yhdistää samaan tausta- ja käyttäjätutkimukseen sisältöjen selkokielistämisen kanssa.
- › Luodaan laskeutumissivut tärkeimmille kohderyhmille. Ohjataan etusivulta näille kohderyhmäkohtaisille kokoomasivuille --> Täältä löydät kootusti itseäsi koskevan tiedon.
 - Kohderyhmäkohtaisilla laskeutumissivuilla edistetään myös tiedon löydettävyyttä hakukoneissa.
 - Ensimmäisessä vaiheessa sisällöntuotantoa räätälöidysti.
 - Jatkokehityksessä julkaisujärjestelmän yhteyteen voidaan tuoda sisältöjä metatiedon ja käyttäjätutkimuksen perusteella suosittelu sisältöjen nostojärjestelmä.



VESIEN JA MERENHOIDON PARHAIMPIEN KÄYTÄNTÖJEN JAKAMINEN VALTAKUNNALLISESTI

- › Parhaimmat käytännöt kumppaniryhteistyöstä, työkaluista ja toimintamalleista että tieto pilottihankkeiden löydöksistä ei tällä hetkellä kulje Ely-keskuksesta toiseen.
- › Ympäristöministeriö ja uusi projektipäällikkö voisivat lähteä edistämään käytäntöjen jakamista kansallisesti ja löytää siihen soveltuvat kanavat, joissa tieto leviää tehokkaimmin.
 - Jakamiseen tulee osallistaa kaikki Ely-keskukset että aktivoida parhaiden käytäntöjen jatkuvaan jakamiseen.
- › Lisäksi alueellisten koordinaattoreiden rooli parhaiden käytäntöjen edistämisessä ja erikoisosaamista vaativaan tietoon ohjaamisessa on merkittävä.



TOIMENPIDE- EHDOTUKSET JA OLEMASSA OLEVAT PROJEKTIT

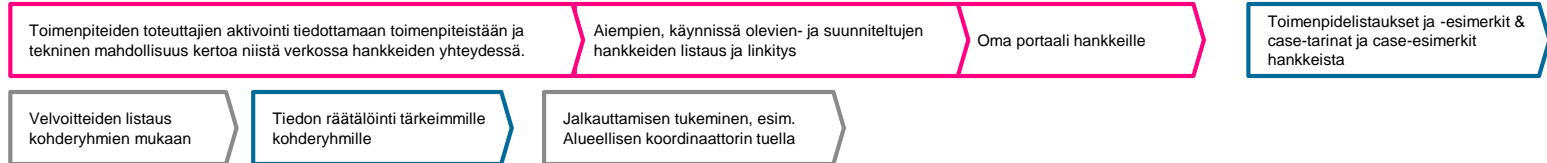
Ryhmiteltynä tiedossa oleviin projekteihin.

TOIMENPITEET PROJEKTEITTAIN

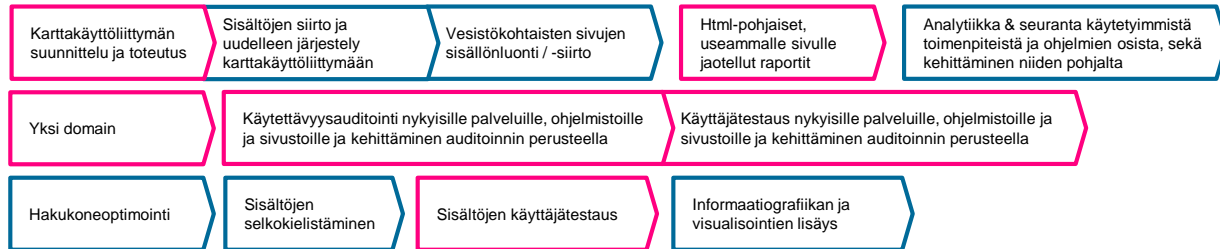
Toimenpiteet, joita on hyvä edistää
omana palveluutoiluprojektinaan.

Toimenpiteet, joiden edistämistä
palveluutoilu voi tukea.

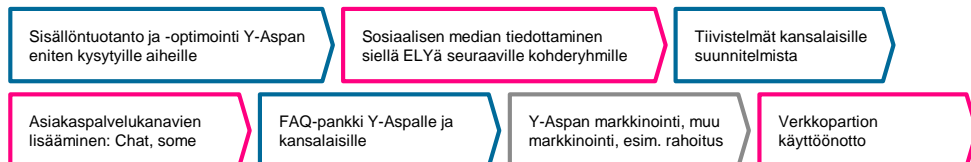
Toimenpideohjelman kehittämishanke



Vaikutavesiin.fi –verkkosivut ja niiden kehittäminen



Asiakaspalvelun (Y-ASPA) kehittäminen



TOIMENPITEET PROJEKTEITTAIN

Toimenpiteet, joita on hyvä edistää
omana palvelumuotoiluprojektinaan.

Toimenpiteet, joiden edistämistä
palvelumuotoilu voi tukea.

Tietojärjestelmäkehitys

Open data ja kumppanuudet laajemman
kohderyhmän tavoittamiseksi

Metadata/
tuotetietomalli
vesistöistä sivustolle

Vesien- ja merenhoidon suunnittelun yleinen kehittäminen

Kuulemisen
selkeyttäminen ja
läpinäkyvyys

Kuulemisen palautteen
selkokielistäminen

Osallisuus: viestintä
vaikutusmahdollisuuksista ja
ohjaus osallistumaan

Olemassa olevien palveluiden hyödyntäminen ja
ohjaus niihin (otakantaa.fi ja lausuntopalvelu.fi)

Vesien- ja merenhoitoon liittyvän asiointin kehittäminen

Hankkeiden toteuttajan
ohjeet ja oppaat

Rahoitettujen hankkeiden esille
nostaminen

Asiakkaan monikanavainen tuki
rahoitusprosessin edetessä

Tarvelähtöinen tieto eri
rahoitusmahdollisuuksista

Asiantuntijatuki
toimenpiteiden ja etenemisen
suunnitteluun

Vaivaton rahoituksen
hakuprosessi

Vaivaton raportointi ja
maksatus

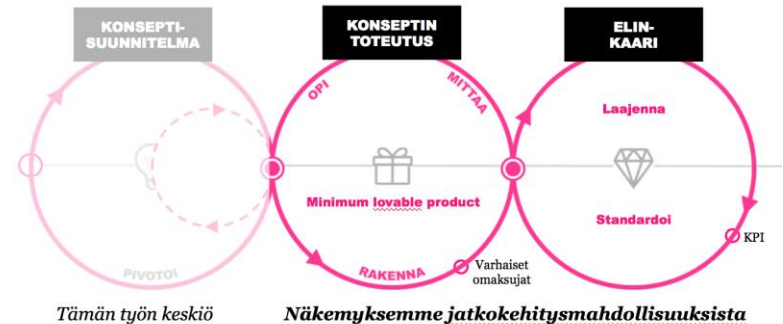
PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÖ JATKOSSA OMINA PROJEKTEINAAN TAI OSANA NIITÄ

Toimenpiteet, joita on hyvä edistää
omana palvelumuotoiluprojektinaan.

Toimenpiteet, joiden edistämistä
palvelumuotoilu voi tukea.

Tässä palvelumuotoilutyössä on tunnistettu konseptitasolla toimenpiteitä, joiden toteuttamisella päästään työn tavoitteisiin. Suuri osa toimenpiteistä suositellaan toteutettavaksi jatkokehityksessä omina palvelumuotoiluprojekteinaan tai palvelumuotoilun keinoin niitä tukien (esim. sisällöntuotanto).

- > Totetusvaiheessa toimenpide-ideoista rakennetaan palveluita loppukäyttäjille. Palveluille määritellään tarkemmin yksilöidyt tavoitteet, palvelun rakenne ja toiminnallisuudet että käyttöliittymä, joka on helppokäyttöinen palvelun kohderyhmille. Loppukäyttäjien tarpeet ohjaavat palveluiden suunnitteluprosessia, jos halutaan rakentaa sellaisia palveluita, joita ihmiset todella haluavat käyttää ja jotka tuottavat heille lisäarvoa.
- > Palveluille määritellään mahdollinen tiekartta julkaisusta rikastetumpaan palveluun. Palvelua voidaan kehittää ja rikastaa osissa, esim. Tunnistamalla ja tarjoamalla käyttäjille ensin kriittisimmän tiedon tai sähköisen mikropalvelun kokonaisen portaalin tai järjestelmän sijasta.
- > Palvelun kehittäminen on jatkuva prosessi, joka kestää läpi palvelun elinkaaren.

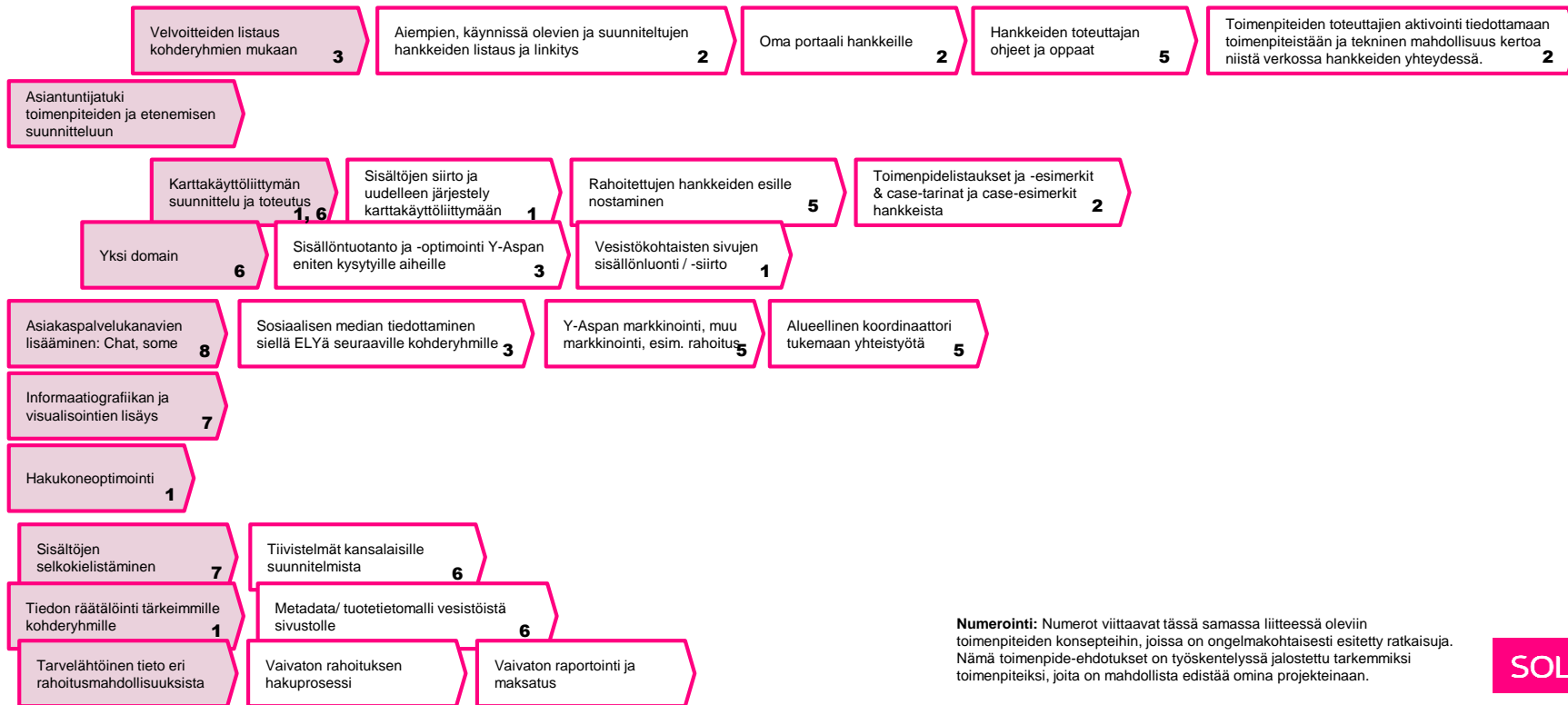


LIITE 1: TOIMENPIDE- EHDOTUKSET

Käynnistämismahdollisuudet, priorisointi että konseptuaalisten toimenpide-ehdotusten tarkempi kuvaus.

KÄYNNISTÄMINEN MAHDOLLISTA HETI

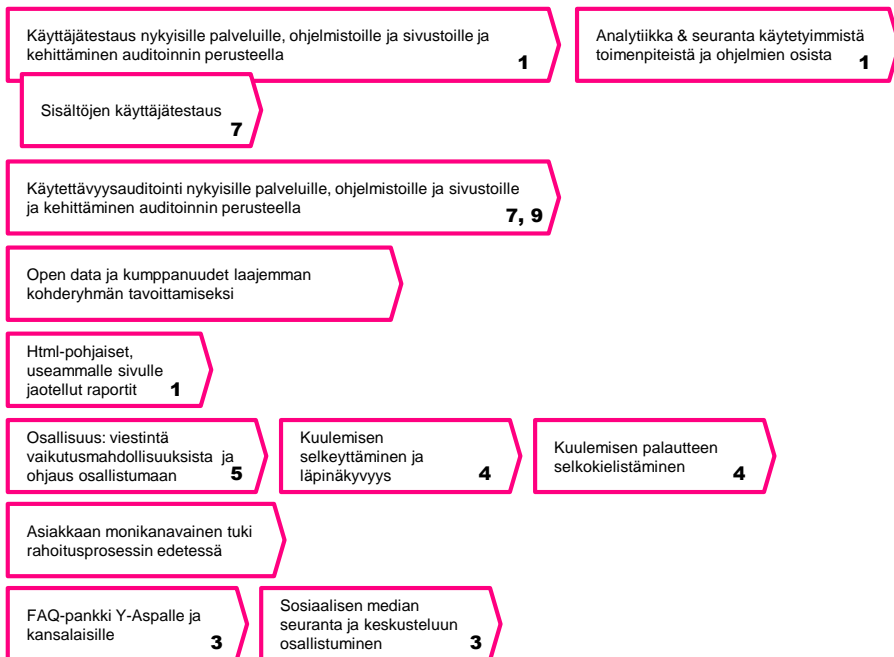
Toimenpiteitä, jotka on mahdollista käynnistää pian. Yhteenliittyvät toimenpiteet ovat joko liitoksissa toisiinsa tai peräkkäin.



Numerointi: Numerot viittaavat tässä samassa liitteessä oleviin toimenpiteiden konsepteihin, joissa on ongelmakohtaisesti esitetty ratkaisuja. Nämä toimenpide-ehdotukset on työskentelyssä jalostettu tarkemmiksi toimenpiteiksi, joita on mahdollista edistää omina projekteinaan.

KÄYNNISTÄMINEN MAHDOLLISTA PITKÄLLÄ TÄHTÄIMELLÄ

Toimenpiteitä, jotka voidaan käynnistää vasta jonkin ajan kuluttua tai jotka vaativat lisäresursseja käynnistykseen. Yhteenliittyvät toimenpiteet ovat joko liitoksissa toisiinsa tai peräkkäin.



Numerointi: Numerot viittaavat tässä samassa liitteessä oleviin toimenpiteiden konsepteihin, joissa on ongelmakohtaisesti esitetty ratkaisuja. Nämä toimenpideehdotukset on työskentelyssä jalostettu tarkemmiksi toimenpiteiksi, joita on mahdollista edistää omina projekteinaan.

TOIMENPITEIDEN PRIORISOINTI

Tärkeimmät

Toimenpiteiden toteuttajien aktivointi tiedottamaan toimenpiteistään ja tekninen mahdollisuus kertoa niistä verkossa hankkeiden yhteydessä.

Asiantuntijatuki toimenpiteiden ja etenemisen suunnittelemiseksi

Karttakäyttöliittymän suunnittelu ja toteutus

Prioriteetti 2

Sisältöjen siirto ja uudelleen järjestely karttakäyttöliittymään

Hakukoneoptimointi

Tiedon räätälöinti tärkeimmille kohderyhmille

Vaivaton rahoituksen hakuprosessi

Open data ja kumppanuudet laajemman kohderyhmän tavoittamiseksi

Asiakkaan monikanavainen tuki rahoitusprosessin edetessä

Yksi domain

Sosiaalisen median tiedottaminen siellä ELYä seuraaville kohderyhmille

Aiempien, käynnissä olevien ja suunniteltujen hankkeiden listaus ja linkitys

Toimenpidelistaukset ja -esimerkit & case-tarinat ja case-esimerkit hankkeista

Tiivistelmät kansalaisille suunnitelmista

Sisältöjen selkokielistäminen

Prioriteetti 3

Käyttäjätestaus nykyisille palveluille, ohjelmistoille ja sivustoille ja kehittäminen auditoinnin perusteella

Kuulemisen selkeyttäminen ja läpinäkyvyys

Asiakaspalvelukanavien lisääminen: Chat, some

Hankkeiden toteuttajan ohjeet ja oppaat

Oma portaali hankkeille

Sisältöjen käyttäjätestaus

Informaatiografiikan ja visualisointien lisäys

Vaivaton raportointi ja maksatus

Osallisuus: viestintä vaikutusmahdollisuuksista ja ohjaus osallistumaan

Priorisointeihin liittyvät, 0-prioriteetin toimenpiteet. Suositellaan tehtäviksi:

Html-pohjaiset, useammalle sivulle jaotellut raportit

Analytiikka & seuranta käytetyimmistä toimenpiteistä ja ohjelmien osista

Prioriteetti 0, mutta suositellaan toimeenpantavaksi:

Metadata/ tuotetietomalli vesistöistä sivustoille

Käytettävyyssuoritusauditointi nykyisille palveluille, ohjelmistoille ja sivustoille ja kehittäminen auditoinnin perusteella

Sisällöntuotanto ja -optimointi Y-Aspan eniten kysytyille aiheille

Prioriteetti 0: FAQ-pankki Y-Aspalle ja kansalaisille, Y-Aspan markkinointi, muu markkinointi, esim. rahoitus, Vesistökohtaisten sivujen sisällönloungit / -siirto, Tarvelähtöinen tieto eri rahoitusmahdollisuuksista, Rahoitettujen hankkeiden esille nostaminen, Kuulemisen palautteen selkokielistäminen, Velvoitteiden listaus kohderyhmien mukaan.

SOLITA

TIEDOTTAVAT TOIMENPITEET

Toimenpide-ehdotukset

SOLITA

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Tarjottu tieto on pitkissä raporteissa. Raporttien sisältö on määritelty lainsäädännössä, eikä kyseinen rakenne ole käyttäjälähtöinen. Raporttien asiakas on EU ja se näkyy. Muut käyttäjät kokevat, ettei tarjottu tieto ole jäsenneltyä. Tiedosta ei löydä helposti itselleen oleellista osaa. Kun oikea tieto ei löydy, uhkaa informaatioahky: Tietoa on saatavilla paljon, mutta kohdentaminen ja löydettävyyys ei ole parasta mahdollista.

Mikä on toimenpide?

Toimenpideohjelmaa voi ja tulee räätälöidä kansalaisten tarpeita vastaaviksi. Tieto tulisi jakaa lyhyempiin osiin. Sen tulisi olla tärkeimmiltä osiltaan omina laskeutumissivuina, jonne hakukoneissa kohtaa koskevan haun tehneet käyttäjät laskeutuisivat. Tulee seurata mitä aiheita kysytään eniten tai minkä ymmärtäminen tuottaa eniten ongelmia. Tulee tutkia miten ydinasiat esitetään niin että se palvelee kohderyhmää mahdollisimman tehokkaasti.

Myös digitaaliset tiedon jakamisen mahdollisuudet kuten, karttapohjainen käyttöliittymä, josta oma, konkreettinen alueellinen suunnitelma on helpompi löytää, auttaisivat kohdistettuun tietoon pääsyyssä. Samoin ohjelmaa voi generoida pdf-muotoon sivuista, mutta html-sivut voisi luoda ensisijaisena toimenpiteenä ja generoida näistä nykyisen kaltaiset raportit digitaalisesti tarvittaessa. Erillisiltä html-sivuilta voisi raportteja tarkemmin seurata analytiikan avulla mikä tieto kiinnostaa eniten ja miltä osin.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Tieto löytyy tarkemmin sekä sivustoa selattaessa, että hakukoneiden kautta. Hakukonenäkyvyys on oleellista, koska kaikki eivät tunne tarjottuja domaineja tai toimijoita, joiden sivulta tietoa voisi hakea.

Analytiikan tulosten perusteella voidaan kohdentaa rajallisia resursseja kansalaisille tarjotun tiedon muokkaamiseen. Henkilöresurssien kohdistaminen voidaan hoitaa tehokkaammin kun seurantatyökaluilla päästään kiinni asiakaskäyttäjyymiseen ja voidaan toimia kohdennetusti sen perusteella.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Käyttäjille on edellytykset toimia vesistöä parantavalla tavalla kun he ensin löytävät tiedon pariin. Karttakäyttöliittymäkään ei auta tiedon sisäistämässä, jos sitä ei ole jaoteltu käyttäjälähtöisesti tai se on vaikeasti ymmärrettävässä muodossa.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Raportteihin kaivataan enemmän konkretiaa. Niistä puuttuvat esimerkit. Lisäksi suunnitelmien ja ohjelmien yhteydessä tulisi olla konkreettisesti esiteltynä toimenpiteet mitä suunnitelmasta juuri toteutetaan tai on aiemmin toteutettu. Hankkeiden tilan kertominen olevista hankkeista konkreettisesti toimenpiteitä ja auttaa uskomaan, että hankkeet oikeasti käynnistyvät ja edistävät vesien tilaa.

Mikä on toimenpide?

Yksiselitteisiä toimenpidevaatimuksia tai toimenpidelistauksia. Sivusto, jossa tieto toteutettavista toimenpiteistä ja niiden vaiheista, että menneiden, käynnissä olevien ja tulevien toimenpiteiden listaus. Toimenpiteiden toteuttajat tulee osallistaa kertomaan toimenpiteidensä tilasta ja etenemisestä. Eri toimijoille voisi esimerkittää, mitä suunnitelmat ja ohjelmat voisivat heidän tapauksessaan tarkoittaa. Tavalliselle kansalaiselle tietopankki, millä tavoin voi yksittäisenä henkilönä alkaa vaikuttamaan. Esimerkki <http://hankkeet.kirjastot.fi>



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Toimenpiteiden toteuttajien aktivoiminen tiedottamaan, mitä ovat saaneet aikaiseksi. Näkyvyys mitä toimenpiteitä missäkin on käynnissä ja mitä on tehty. Näkyvyys mitä tiedetään olevan tulossa. Kuuden vuoden sykli tuo haasteita tilan esittämislle: Eteneminen ei näy päivittäin. Kuitenkin tieto, missä vaiheessa edetään tai koska tieto on viimeksi päivitettyä auttaa alkuun. Tapa ja resurssit tiedon tarjoamiseen tulee löytää.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Menneiden, käynnissä olevien ja tulevien toimenpiteiden listaus luo uskottavuutta sille, että hankkeet toteutuvat käytännön tekemisenä.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Vesienhoitosuunnitelmien ja toimenpideohjelmien tunnettuus on heikko. Ei tiedetä, miten kyseiset materiaalit velvoittavat asianomaisia. Ei tiedetä mihin vesienhoitosuunnitelma vaikuttaa. Tietoa on tarjolla paljon, mutta käyttäjät eivät löydä sitä tai kiinnostu siitä, käyttäjät eivät aktivoitu katsomaan mistä on kyse.

Mikä on toimenpide?

Löydettävyys: Hakukoneoptimointi ja sisältöjen luominen aiheille, joita asiakaspalvelusta eniten kysytään. Hakukoneet ovat usein ensimmäinen vaihe, kun aihepiiri alkaa kiinnostamaan ja harkitaan toimeen ryhtymistä. Suositusten listaaminen erilaisten kohderyhmien mukaan ja tätä kautta räätälöidynnän tiedon tarjoaminen. Sosiaalista mediaa tulee hyödyntää niiden kohderyhmien tavoittamisessa, jotka seuraavat Elyä siellä.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Tunnettuuden lisääminen. Ensimmäinen vaihe potentiaalisten toimijoiden aktivoinnissa. Jotta erilaiset toimijat alkavat edistää vesien tilaa, tulee heidän päästä alkuun. Hakukoneissa näkyminen ohjaa toimintaan.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Mikäli hakukoneet eivät palauta mitään oleellista, käyttäjä ei tiedä miten ryhtyä toimeen tai hänen innostuksensa lakkaa.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

***Vesienhoidossa kuuleminen on lomakeviidakko. Käyttäjälle tulisi olla selkeää miten hänen kuulemisensa huomioidaan.
Kaikkia tarvittavia osapuolia ei saada mukaan kuulemiseen. Annettu palaute voisi myös mahdollisuuksien mukaan olla läpinäkyvää kaikille osapuolille.***

Mikä on toimenpide?

Menetelmien kehittäminen selkeiksi ja joustavaksi.
Tiedottaminen.
Osapuolten korostaminen sisällöissä.
Ei tehdä vastineita yksittäisille tahoille, vaan kerrotaan etukäteen miten kuuleminen tapahtuu. Tehdään palautteesta kooste ja linkitetään lopullinen suunnitelma kuulemiseen samassa portaalissa.
Kuuleminen tulisi yhdistää karttapohjaan: Vesistöön liittyvä kuuleminen linkitetään karttapohjan sivulta.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Tieto tavoittaa siitä kiinnostuneet tai ne, joita se koskee.
Sähköisen kuulemisen kokoaminen yhteen portaaliin tehostaa sen käyttöä.
Jos palaute on kaikilta osin nähtävissä ja selkokielistä, voidaan harkita koosteista luopumista.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Kaikilla on jo mahdollisuus osallistua kuulemiseen. Tiedottamisella ja motivoinnilla saadaan tarpeelliset tahot osallistettua kuulemiseen.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Kansalaisten halutaan ryhtyvän itse toimeen vesien tilan parantamiseksi. Aktiivisuuden lisääntyminen parantaisi vesistöjen tilaa. Innostus tarttua toimeen on laimeaa. Rahoitusmahdollisuuksia ei tunneta.

Mikä on toimenpide?

Tiedottaminen kansalaisille ja muille kohderyhmille markkinointitoimenpiteillä tukien. Rahoitettujen hankkeiden nostaminen esille (vrt. Kirjastotoimen portaali).
Innostuksen kanavointi: Ohjeiden ja oppaiden tarjoaminen erilaisten hankkeiden toteuttajille. Selkeään tekstisisältöön pyrkimisen toimenpide auttaa ohjeiden ja oppaiden käyttöönotossa.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Aktiivisuus käynnistää toimenpiteitä ja hankkeita kasvaa. Rahoitusta haetaan.
Aiemmat hankkeet saavat näkyvyyttä.
Välittäjäorganisaatioiden eli ELY-keskusten ja kansalaisten välillä toimivien järjestöjen, hankkeiden ja muiden vastaavien toimijoiden tukeminen.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Vesien tila paranee kun kansalaiset aktivoituvat toimimaan.

SOLITA

KÄYTETTÄVYYDEN JA SISÄLLÖNTUOTANNON TOIMENPITEET

Toimenpide-ehdotukset

SOLITA

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Tieto pitää hakea useasta eri lähteestä. Domaineja on useita ja ne tarjoavat pahimmillaan päällekkäistä tietoa.

Mikä on toimenpide?

Tuodaan useampaa eri sisältöä käyttäjille karttapohjaisen käyttöliittymän kautta. Tieto on tarjolla suoraan karttakäyttöliittymästä, esimerkiksi omaa järveä koskevat tiedot. Esim. <http://environment.data.gov.uk/bwq/profiles/> ja http://environment.data.gov.uk/bwq/profiles/profile.html?_search=serpentine&site=uki1106-11940
Kootaan tarjottavat tieto yhteen sijaintiin. Aiemmista sijainneista ohjaus uuteen. Lopetetaan tuottamasta sisältöä uusiin sijainteihin vaan keskitytään luomaan yksi kotipesä.
Alueeseen sidotaan metadatalalla erilaista siihen liittyvää tietoa toimintasuunnitelmasta havaintoihin.
Vesistöille tulee luoda metadata/tuotetietomalli.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Käyttäjät löytävät heitä kiinnostavan tiedon. Välttämättä ei tiedetä mihin alueeseen oma vesistö kuuluu, mutta ko. vesistö löydetään sujuvasti kartasta.
Karttapohjainen tieto on hyödynnettävissä muissa viranomaisprojekteissa.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Käyttäjiä kiinnostaa ensisijaisesti heidän oma vesistönsä. Tietoa ei välttämättä osata hakea oikeilla termeillä, mutta oma sijainti ja lähivesistöt tiedetään. Kartalta tiedon lähestyminen helpottaa omaa vesistöä koskevan tiedon löytymistä.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Käytetty teksti ei ole selkokielistä. Tietoa tulisi tarjota tiivistelmissä että tiiviissä “toimi näin” -ehdotuksissa.

Mikä on toimenpide?

Tiivistetyn tiedon kokoaminen, joka ohjaisi tarkempaan tietoon tarvittaessa.
 Käytetyn kielen selkeyttäminen: Ammattitermien, vierasperäisten sanojen ja vesienhoitoslangin siivoaminen.
 Viranomaiskielen muuttaminen puhekieleksi.
 Tietosisältöjen testaaminen käyttäjillä: Ymmärretäänkö? Muutosten tekeminen käyttäjätestauksen perusteella.
 Tietoa tulee lisäksi visualisoida että räätälöidä eri kohderyhmille.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
 Miksi tämä parannus tulee tehdä?
 Mitä halutaan saavuttaa?

Tieto tavoittaa siitä kiinnostuneet tai ne, joita se hyödyttää, kun se on ymmärrettävää että löydettävissä hakukoneista termein, joita kansalaiset käyttävät.
 Visualisointi auttaa ymmärtämään sisältöjä paremmin.
 Suunnitelmien yhteyteen tehdään kansalaisille tarkoitettu tiivistelmä. Testauksella varmistetaan että käytetty kieli on käyttäjälähtöistä että ymmärrettävää.
 Yksityiskohtaisempi tieto on erillisissä dokumenteissa tai syvemmällä verkkosivuston tietorakenteessa.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
 Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
 Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Toimenpiteitä ei tehdä, mikäli ei ymmärretä miten tehdä tai miksi tehdä.
 Väärinkäsitykset tiedon ymmärtämisessä vähenevät.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Yhteydenpitotavat ja tiedon saaminen koetaan vaikeaksi. Neuvontapalveluiden tulee olla saatavilla helposti ja monikanavaisesti. Kynnys soittaa tai lähettää sähköpostia asiakaspalveluun nousee, kun matalamman yhteydenottokynnyksen palvelut yleistyvät: chat, sosiaalisen median kanavat.

Mikä on toimenpide?

Useampien kanavien lisääminen asiakaspalveluun. Y-asiakaspalvelun kehittäminen myös sosiaalisen median osalta. Sosiaalisen median mahdollisuuksien tutkiminen: Tavoitetaanko kohderyhmiä sitä kautta? Asiakaspalvelun ohjaamisen tehostaminen. Chat-palvelun kokeilu. Asiakasneuvojien faq-pankki auttaisi useimmin kysytyissä kysymyksissä. Vastausrobotti voisi antaa vastaukset useimmin kysytyihin, yksinkertaisiin kysymyksiin. Keskitetyn asiakaspalvelun markkinointi ja siitä tiedottaminen.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Asiakkaat löytävät lisääntyneistä asiakaspalvelun kontaktikanavista itselleen helpoimman tavan saada tietoa vesistöjen hoidosta. Vesien tilaa parantaisi jos asiakasneuvonta olisi tehokkaampaa ja siihen uskallettaisiin ottaa yhteyttä.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Chat-palvelulla voidaan tehostaa yhden asiakaspalvelijan työtä. Yksi henkilö pystyy vastaamaan nopeammin ja useammalle. Keskitetty asiakaspalvelu auttaa toimeenpanossa omalta osaltaan, esim. tarjoamalla tietoa rahoituksesta tai vireille panon menettelyistä.

TOIMENPIDE-EHDOTUS:

Mikä on ongelma?

Nykyiset vesistöjen hoidon työkalut kuten palvelut, sivustot ja ohjelmistot, eivät ole kaikilta osin nykyaikaisia.

Mikä on toimenpide?

Käytettävyyden optimointi mobiililaitteille, että käytettävyyden lisääminen kautta linjan. Käyttäjien osallistaminen työkalujen uudistamiseen. Käyttäjätestauksella pienennetään riskiä, että palvelu ei kiinnosta tai se on vaikea käyttää.
Esim. Vesikartta-sovelluksessa on kaksi päällekkäistä hakua, joista toinen on varsin vaikeakäyttöinen.



Mitkä ovat tämän toimenpiteen tavoitteet?
Miksi tämä parannus tulee tehdä?
Mitä halutaan saavuttaa?

Tavalliset kansalaiset pystyvät käyttämään työkaluja. Työkalujen käyttö ei vaadi ammattiosaamista tai termien tuntemista.
Työkalut toimivat samoin periaattein kuin muut selainpohjaiset käyttöliittymät.



Miksi lopputulema on merkityksellinen?
Miten se vaikuttaa eri kohderyhmiin?
Mille kohderyhmille lopputulema on tärkein?

Työkaluista saadaan hyöty kun ne ovat käytössä ja niitä osataan käyttää. Työkalujen kehitystyö ei valu hukkaan.

LIITE 2: BENCHMARKIT

- > <http://environment.data.gov.uk/bwq/profiles/>
- > Karttapohjainen käyttöliittymä, jossa jokaisella vedellä on “oma etusivunsa”.
- > Yksi koottu paikka eli “Etusivu” tarjoaa linkeillä ja graafeilla erilaisille käyttötarpeille monta käyttöpolun päätä ja ohjaa oikeaan sisältöön.

Bathing Water Quality
Find Get the data Glossary Help

Find a bathing water

Look up a bathing water profile by name or location. To get an overview of multiple bathing water locations, or to download extracts, see the [data page](#).

Water quality at designated bathing water sites in England is assessed by the Environment Agency. From May to September, we assess current water quality, and at a number of sites daily pollution forecasts are issued. Annual ratings at each site as excellent, good, sufficient or poor based on measurements taken over a period of up to five years. Information on bathing water quality in other countries in the UK can be found here: [Scotland \(SWA\)](#), [Wales \(NFW\)](#), or [Northern Ireland \(DA\)](#).

Name, county, district or postcode:
 Location, e.g. Cornwall, East Devon or Blackpool

Key: ● designated bathing water, ▲ pollution risk warning, ⊗ abnormal situation

© Crown copyright and database rights 2016 Ordnance Survey.

creating a better place

Contact us

To contact the Environment Agency, or to report an incident, please use [our contacts](#) page.

If you notice a problem with the data provided by this site, please send an email to data@environment-agency.gov.uk

About this page

LINKEDATA

All content is available under the [open government licence](#).

Read about our use of cookies.

Design and development by [EAS](#)

Bathing Water Quality
Find Get the data Glossary Help

2016 Bathing Water Profile for The Serpentine - Hyde Park

Current water quality classification is **Sufficient**, based on samples taken from 2012 through to 2015. There are no open water quality warnings in force.

About
 The bathing area, known as The Lake, is a freshwater area about 100 metres long and 20 metres wide on the southern shore of the Serpentine. The water is a freshwater source which has been treated off for bathing, and generally does not have a high level of natural pollution. The water is not used for drinking water. For more information on bathing water quality, please visit the [data page](#).

Water quality
 Only pollution forecast: Pollution forecasts are not available at this site.

Sample taken: weekly, May 14 2015 – Day 166 2015

Water quality sample: 2016 classification: **S** (Sufficient)
 2015 classification: **S** (Sufficient)
 2014 classification: **S** (Sufficient)
 2013 classification: **S** (Sufficient)

Site details
 Local authority: City of Westminster Council
 Year of designation: 1955
 Water sampling point: 46, King St SW 6, W6A
 Nearest railway station: 20714, 18330
 Map: [Download this map](#) | [Download this map](#)
 Nearest appropriate location of domestic activity following water quality results in 2016 and 2015 for bathing water only: [Bathing water quality results for 2016](#) | [Bathing water quality results for 2015](#)

Water quality sample results
 2016: **S** (Sufficient)
 2015: **S** (Sufficient)
 2014: **S** (Sufficient)
 2013: **S** (Sufficient)

Investigations statement
 The Environment Agency routinely monitors bathing water quality at this site using water quality monitoring equipment. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Visible pollution
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Pollution management
 The Environment Agency is in the process of reviewing water quality at this site. It is a priority for us to continue to improve the water quality at this site. It is a priority for us to continue to improve the water quality at this site.

Working with water companies
 Sewage treatment works outfalls
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Emergency or storm overflows
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Working with local authorities
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Misconnections
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Working with private landowners
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Algae
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Phytoplankton (microscopic algae)
 The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good. The water quality at this site is generally good.

Linked-data connections
 All of the bathing water quality data published on this site is freely available under the [Open Government Licence](#). You can access this data via [SPARQL](#), through [linked data](#), or via [our API](#).

Bathing Water Quality
Find Get the data Glossary Help

Contact us

To contact the Environment Agency, or to report an incident, please use [our contacts](#) page.

If you notice a problem with the data provided by this site, please send an email to data@environment-agency.gov.uk

About this page

LINKEDATA

All content is available under the [open government licence](#).

Read about our use of cookies.

Design and development by [EAS](#)



KIRJASTOTOIMEN HANKKEET

- <http://hankkeet.kirjastot.fi>
- <http://visualisointi.kirjastot.fi/hankkeet>
- Hankkeet esitetty monilla eri tapaa visualisoituna.
- Ely-keskuksille karttapohjainen visualisointi hyvä benchmark siitä, miten tietoa voidaan jakaa sijainnin perusteella.

The image shows two screenshots from the Kirjastot.fi website. The top screenshot is the main project listing page, featuring a colorful circular logo and a list of projects with their titles, locations, and dates. The bottom screenshot is a map visualization of these projects in Hämeenlinna, showing the distribution of projects across the city's districts. The map is titled 'Strateginen kehittäminen / projektien rahoitus' and includes a legend for various themes like 'Digitointi' and 'Strateginen kehittäminen'. The map shows a concentration of projects in the southern and central parts of the city.

Yleisten Kirjastojen Hankerekisteri

Koti Hankkeet Palautte Info Vie hyvä käyttäjä

Englinfo Suomi Svenska Kirjasto / Hankerekisteri

Tutustu hankkeisiin visualisoinnilla

Asustallintovirasto

Bykeellä 2015 haettujen valitsemien päätökset julkasitin 24.3.2016

Asustallintovirasto liti 205. Puhutusta myönnettyä yhteensä 2 530 700 euroa. Tehtävät vuodel 2015 hankkimatavasta muuttavista:

- Etelä-Suomen Aiti
- Länsi-Aiti
- Länsi ja Etelä-Suomen Aiti
- Lounais-Suomen Aiti
- Itä-Suomen Aiti
- Pohjois-Suomen Aiti

Katsotuimmat Hyvät käytännöt Viimeksi päivitetty Uusimmat

Siviltä löydät Kyli-kieltojen muuttokokouksien Kokon kaupunginjohto Maananta, 30 Toukokuu, 2016 - 10:38

Monikulttuurisen kielitoiminta - Ison Kallun kyydissä maanille Puolustajien kaupunginjohto Maananta, 30 Toukokuu, 2016 - 10:27

Kiija auki perustella - Ison perhe lukemaan! Toholahden kunnankirjasto Maananta, 30 Toukokuu, 2016 - 09:46

Kirjasto yhteistyötöitä tiellä Vaasan kaupunginjohto - maakuntakirjasto Maananta, 30 Toukokuu, 2016 - 08:57

"Ruuhkopyörä Pirkkolle" - sarjakuvaa maasemaan Pirkkälän kunnankirjasto Torstai, 28 Toukokuu, 2016 - 14:26

Kirjaston henkilökehityksen ja asiakaspalvelun parantaminen Rauman kunnankirjasto Torstai, 28 Toukokuu, 2016 - 14:02

Tästä todunuralla ja valoa kappeliin Aukkaan kirja Torstai, 28 Toukokuu, 2016 - 12:36

Käynnin aseen yhteys - Ison aseen opettajien ammattien aseen tiedon hallinta Turun kaupunginjohto Keuhkokuu, 25 Toukokuu, 2016 - 15:52

Kirjastot.fi

Hankerekisteri Visualisointi

Kaaviot Pallot Kartta Hyväkkytyt hankkeet Info

Hämeenlinna 2012

Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoluon - Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujohtamishanke

Strateginen kehittäminen

7 pilloitettua projektia

Teema

- ✓ Valitse kaikki ✗ Poista kaikki
- Digitointi
- Henkilöstön osaaminen
- Kokoelmat
- Laittehankinnat
- Lukemisen edistäminen
- Mediasivutus
- Oppimisympäristö ja yhteisöllisyys
- Palvelujen kehittäminen
- Strateginen kehittäminen
- Tilasuunnittelu
- Verkkopalvelut

Kartan yksiköt

Euro Kpl

Kartta

Kunta Maakunta Avi

Suodattimet

Rajaa hankkeiden määrää