



Kymenlaakson sivusto

Asiakkaille palveluja, tietoa ja osallistumismahdollisuuksia

Esitys Vatelle 9.5.2018

25.4.2018

Esityksen valmistelleet (Matti Ahola, Sami Ahokas, Anni Björklund, Tarja Nousiainen, Heli Veripää)

Kymenlaakson sivusto

ASIOI MEILLÄ (eAsiointi, Suomi.fi; Kanta; Sap)



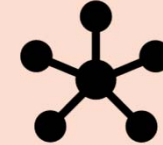
Tiedot
Palveluista
Toiminnasta



Osallistu
Vaikuta
Demokratia



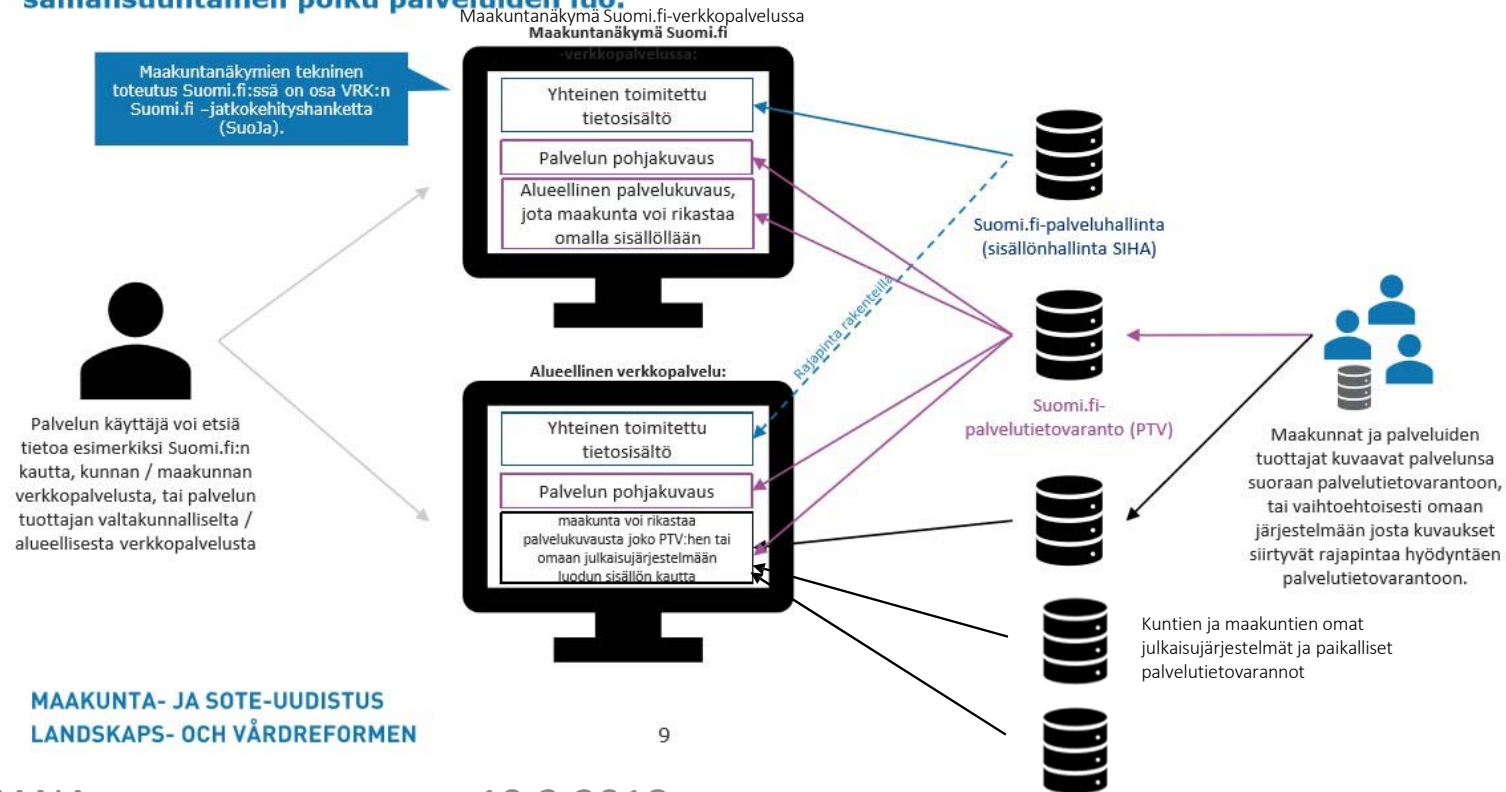
Markkinointi
Viestintä



MAAKUNTIEN YHTEISET VERKKOSISÄLLÖT

- PALVELUPOLUT

Palvelupolut: Palvelun käyttäjä (kansalainen, yritys, järjestö) voi hakea tietoa maakunnan palveluista monesta eri verkkopalvelusta. On tavoiteltavaa, että kaikissa vaihtoehdoissa tarjotaan samansuuntainen polku palveluiden luo.



MAAKUNTA- JA SOTE-UUDISTUS
LANDSKAPS- OCH VÅRDREFORMEN

VIMANA

19.3.2018

Lähde: Maakuntien yhteiset verkkosisällöt - hanke-esittely 20180228.pdf / VRK, STM, VM

Kymenlaakson sivusto tärkein viestintä- ja palvelukanava asiakasrajapinnassa

- Luo ja välittää mielikuvan maakunnan olemuksesta, palveluista ja toiminnasta
- Verkkosivustolla viestintä tukee ja noudattaa maakunnan ja sen liikelaitosten strategiaa, palveluohjelmaa, viestintäohjelmaa
- Tarjoaa palveluita ja mahdollisuuden asiointiin huomioiden kaikki maakunnan toiminnot

Millaiset tavoitteet asetamme?

Esimerkiksi:

- Kymenlaaksoalaisia käy sivulla 80 %
- Palvelemme 24 h
- Sivusto alentaa kustannuksia (digitaaliset palvelut)

Ehdotus etenemiseksi

- Perustetaan projektiryhmä ja palkataan projektipäällikkö
- Ollaan mukana valtakunnallisissa hankkeissa (Vimana, Väestörekisterikeskus)
- Integroidaan digipalvelut ja easiointi yhtenä selkeänä ja helppokäyttöisenä kokonaisuutena osaksi verkkosivustoa
- Huomioidaan verkkosivustojen sisällöt kuntien sivujen kanssa
 - Yhdyspinnat tullaan määrittelemään syksyllä 2018
- Sivujen jatkuva kehittäminen
 - Integroinnit eri toimijoiden/ekosysteemin kanssa
 - Tekoälyn hyödyntäminen
 - Personointi, sähköiset palvelut
 - Ohjaileva, osin automatisoitu palvelukanava
 - Vuorovaikutus omilla verkkosivustoilla

Eteneminen / Vaihe 1

- Vaiheessa 1 rakennetaan sivuston kokonaiskonsepti, rakenne ja käyttöliittymä sekä visuaalinen ilme uuden maakunnan sivustolle
- Vaiheessa 1 tehdä myös etenemissuunnitelma digitaalisten palveluiden ja easioidin käyttöönotolle.
- Ensimmäisen vaihe valmistuu vuoden 2019 alussa, jolloin sivustot palvelevat uutta maakuntaa ja sote-kuntayhtymää
- Sote-palveluiden osuus pilottina:
 - Kymenlaakson uusi sote-kuntayhtymä aloittaa 1.1.2019. Kuntayhtymän perustamisessa on huomioitu toiminnan mahdollisimman sujuva ja suoraviivainen siirtyminen maakunnan liikelaitokseen 1.1.2020.
 - Nykyisen kuntayhtymä Carean verkkosivusto on vanhentunut ja sähköinen asiointi kapea-alaista > eivät riitä palvelemaan toiminnaltaan laajentuvaa kuntayhtymää.
 - Koska vapaaehtoinen kuntayhtymä on toiminnassa vain vuoden verran, on perusteltua, että sote-kuntayhtymän uusi verkkosivusto ja palveluportaali suunnitellaan ja toteutetaan maakunnan kanssa yhteistyössä.
 - Sote-palvelut tuovat parhaalla mahdollisella tavalla kokemusta suoraan asiakasrajapinnasta ja toimivat koko maakunnan sivustolle pilottina vaiheeseen 2.

Eteneminen / Vaihe 2

- Vaiheessa 2 jatketaan sivustojen kehittämistä
- Projekti valmistuu vuoden 2020 alussa, jolloin sivusto siirtyy ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen vaiheeseen
- Sivuston jatkuva kehittäminen

Kymenlaakson sivusto ja visuaalinen ilme – projektiorganisaatio



Keskeisimmät projektin toimijat 1/4

Projektijohto:

Projektipäällikkö (100 %) ja projektin omistajana projektiryhmä

Keskeisimmät tehtävät:

- Vastuu kokonaisuuden hallinnasta ja eri osa-alueiden yhteensovittamisesta
- Kokonaisvastuu projektista: suunnittelusta, etenemisestä, aikataulusta ja seurannasta (ml. raportointi ohjausryhmälle ja valmistelutoimielimille).
- Palveluntuottajien kilpailuttaminen (yhdessä hankintatuen kanssa?) ja valinta (yhdessä ohjausryhmän kanssa) sekä valittujen palveluntuottajien seuranta.
- Yhteydenpito osa-alueiden valmisteluryhmien kanssa, mm. säännölliset projektipalaverit ja tilannekatsaukset

Osaaminen:

Kokemusta digitaalisten palvelusivustojen/portaalien rakentamisesta ja verkkosivustoprojekteista.

Ymmärrystä palvelumuotoilusta

Järjestelmien ja vaatimusten tuntemus (mm. kansalliset järjestelmät, määrittävät laki- ja asetusvaatimukset)

Toivottavaa myös julkisen hallinnon / kuntatoimijan tuntemus

Keskeisimmät projektin toimijat 2/4

Projektin ohjaus:

Verkkopalvelun projektiryhmä

Tarvittava edustus: Viestintä, tietohallinto, asiakkuuspäällikkö/päälliköt, tuotantotoimijat

Tehtävät: Ohjata, linjata ja päättää kaikki merkittävät ja keskeisimmät ratkaisut palveluportaalin ja verkkosivustojen osalta. Valmistelun tekee projektipäällikkö ja lisäksi tarvittavilta osin myös viestinnän, tietohallinnon ja tuotannon edustajat.

Keskeisimmät projektin toimijat 3/4

Viestintä:

Valmistelun viestintäpäälliköt (sote ja maku) ja mahdollisesti muut valmistelun viestijät

Tehtävät:

- Vastaa sivustokokonaisuuden visuaalisesta ilmeestä (kumppani toteuttamassa) ja viestinnän sävyn ja tyyli määrittämisestä.
- Vastaa ylätasojen rakenteen ja sisällön määrittelystä ja tuotannosta
- Vastaa palvelukuvausten ja tietosisältöjen rakenteen ja sisältöjen tuotannon ohjeistamisesta ja koordinoinnista.

Keskeisimmät projektin toimijat 4/4

ICT ja digiratkaisut:

Maakunnan ja sote-kuntayhtymän tietohallinto

Tehtävät:

- Vastuu kokonaisarkkitehtuurista
- Tekniset määrittelyt ja vaatimukset
- Vastuu eAsiainnin (tunnustautuminen vaaditaan) ja digitaalisten palveluiden (sis. Myös tunnistautumattomat) suunnittelusta ja toteutuksesta sekä yhdyspinnoista valituista kansallisiin ratkaisuihin
- Vastuu eAsiainnin ja digitaalisten palveluiden järjestelmästä