

Keskustelutilaisuus 16.11.

Elämäntapahtumien ekosysteemiä rakentamassa

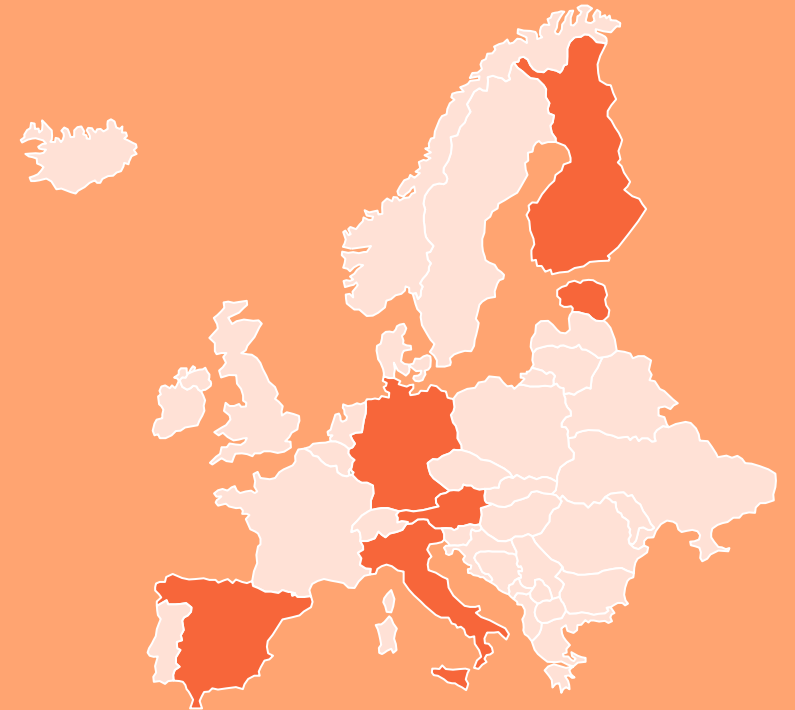
Tervetuloa mukaan!



GOFORE



Teknologian, liiketoiminnan ja muotoilun asiantuntijamme rakentavat yhdenvertaista digitaalista yhteiskuntaa ja kestäviä älykkään teollisuuden ratkaisuja.



1400+

GOFORELAISTA

150

MEUR LIIKEVAIHTO 2022

21

UUOTTA KASVUA

19

TOIMISTOA EUROOPASSA

Kumppanisi digitaalisessa muutoksessa

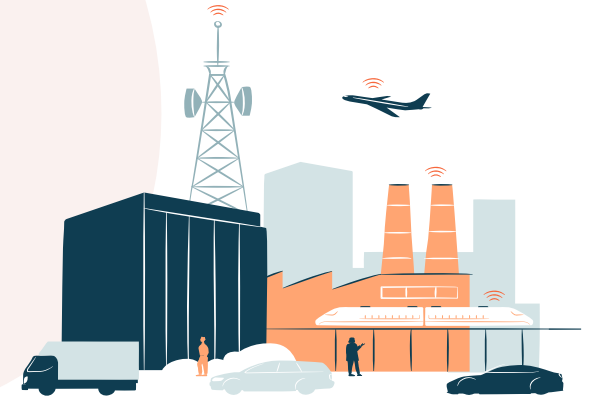
Digitaalinen yhteiskunta

- Järjestelmäympäristön modernisointi
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmän onnistunut uudistaminen
- Elämäntapahtumalähtöisten palveluiden kehitys



Älykäs teollisuus

- Tuotteen digitalisoitu elinkaari
- Vastuullisuusdata ja -raportointi
- Toiminnanohjausjärjestelmän onnistunut uudistaminen
- Hybridi-/pilvisiirtymä



ASiantuntemusta digitaalisen transformaation kaikkiin vaiheisiin

Arkkitehtuuri	Järjestelmien haltuunotto, jatkuvat palv.	Muotoilu	Projektijohtaminen
Data ja tekoäly	Ketteröityminen	Muutosjohtaminen	Simulaattorit
Hankinta	Kyberturva	Ohjelmistokehitys	Sulautetut järjestelmät ja IoT
Johdon konsultointi	Laadunvarmistus ja testausautomaatio	Pilvi- ja ICT-infrastruktuuri	Tuotekehitys

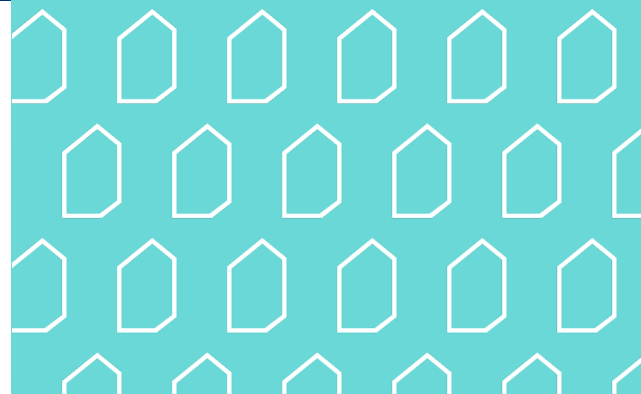
Elämäntapahtumalähtöinen kehittäminen digitalisaatiossa – kohti sujuvaa Suomea

Sirpa Fourastie

Gofore asiakastilaisuus 16.12.2023



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**





**Olemme DVV:n muotoilu- ja
asiantuntijapalvelu, joka auttaa
julkishallinnon organisaatioita
ymmärtämään asiakkaitaan ja
sujuvoittamaan prosesseja**



Tavoitteena rohkeasti ihmiskeskeinen yhteiskunta

Autamme julkishallinnon organisaatioita ymmärtämään asiakkaitaan, sujuvoittamaan prosesseja ja hyödyntämään resurssejaan tehokkaammin.

Tuemme asiakkaitamme oikeiden haasteiden tunnistamisessa ja autamme muotoilemaan niihin toimivat ratkaisut.

Vahvistamme ihmiskeskeistä ajattelua julkisten palvelujen kehittämisessä.



**DVV MUOTOILU JA
ASiantuntijapalvelu**

etunimi.sukunimi@dvv.fi

dvv.fi

Sirpa Fourastie
Ryhmäpäällikkö



Annette Hotari
Johtava asiantuntija



**Karoliina
Liimatainen**
Erityisasiantuntija



Maria Metsä-Ketelä
Asiantuntija

Katriina Kenttämies
Asiantuntija



Terhi Korhonen
Erityisasiantuntija



Petri Risto
Liiketoiminta-
arkkitehti



Katariina Manninen
Erityisasiantuntija

Laura Järveläinen
Erityisasiantuntija



+ konsulttipooli palvelumuotoilu ja ux-osaamista





SIRPA FOURASTIE

Johtava asiantuntija, ryhmäpäällikkö, Digi- ja väestötietovirasto, muotoilu- ja asiantuntijapalvelut

-Liikkeelle laittajana ja yhteiskehittämisen varmistajana kuoleman ekosysteemissä, sekä tunnistamassa toimintamallin hyötyjä myös muussa julkishallinnon kehittämisessä.



Sirpa johtaa Digi- ja väestötietoviraston muotoilu- ja asiantuntijatiimiä. Hän on ollut edelläkävijänä tuomassa muotoilua valtionhallintoon WDC-vuodesta 2012.

Sirpa edistää yhdessä tiiminsä kanssa ihmislähtöisen kehittämisen näkökulmasta julkishallinnon digitalisaatiota sujuvamman Suomen puolesta. Hänellä on vuosien kokemus muotoilun hyödyntämisestä julkishallinnossa eri hallinnonaloilla. Hän on ollut hankejohtajana kehittämässä D9-tiimissä palvelumuotoilun toimintamallia valtionhallintoon 2018-19.

- lisäksi Team Finland -yhteistyön muotoilua ja Team Finland -talon yhteistyömallin konseptointia sekä useita vientihankkeita.
- Hän on yhteiskehittämisen puolestapuhuja erityisesti monimuotoisissa haasteissa.



MIKÄ ON ELÄMÄNTAPAHTUMA?

Elämäntapahtuma viittaa henkilön tai yrityksen muutostilanteeseen, jossa tarvitaan jonkinlaista toimintaa. Elämäntapahtumien kautta palveluja voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti ja asiakaskeskeisesti.



On olemassa lukuisia erilaisia elämäntapahtumia, mutta julkishallinnon kannattaa keskittyä niihin, joissa tarvitaan

- 1) asiointia useiden julkisten palvelujen, yritysten tai yhteisöjen kanssa,
- 2) tiedon kulkua eri tahojen välillä ja tiedon hyödyntämistä sekä
- 3) opastusta monimutkaisen tilanteen hoitamiseksi.

Eli niihin, joissa on mahdollisuus saavuttaa tuottavuushyötyjä, nostaa automaatioastetta ja varmistaa asiakasnäkökulma. Digitaaliset palvelut lisäävät tietojen hyödyntämistä ja tehostavat julkishallinnon toimintaa ja parantavat viranomaisten mahdollisuutta suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.



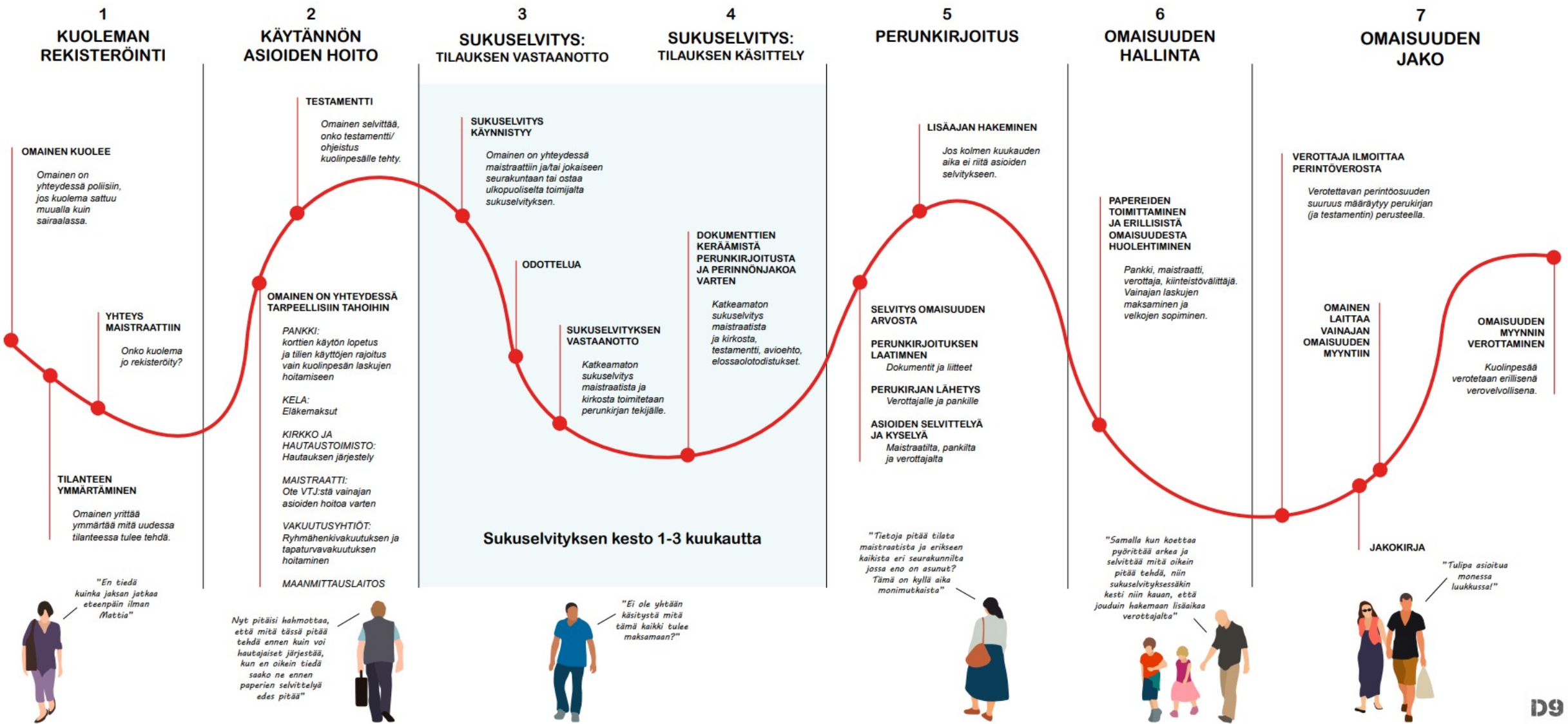
Ei enää kenenkään vaimo

Toimittaja Katarina Malmberg jäi kolme vuotta sitten leskeksi. Surun keskellä piti yhtäkkiä omaksua monta uutta roolia: kuolinpesän hoitaja, lasten edunvalvoja, yksinhuoltaja ja sinkku.

 TILAAJILLE



OMAISEN KUOLEMA



Työ alkoi teemoittain 2019

- Lokakuu työpaja 1: pankit (raha ja omaisuus)
- Lokakuu työpaja 2: vakuutusyhtiöt
- Lokakuu työpaja 3: palveluntarjoajat (hautaus- ja lakipalvelut, käytännön asioiden hoito)
- Lokakuu työpaja 4: viranomaiset esim. MML, PRH, jne.
- Marraskuu työpaja 5: asiakkaat
- Marraskuu työpaja 6: lainsäädännön kehittämistarpeet, etiikka
- Marraskuun loppu; yhteenveto, kaikki (vaihtoehto 1, valitse se mikä sopii)
- Marraskuun loppu; yhteenveto, kaikki (vaihtoehto 2, valitse se mikä sopii)



2018

Sukuselvityspalvelun
kehittäminen aloitettu
maistraateissa

2019



Läheisen kuolema
-verkostoyhteistyö käynnistyy
(VRK/Verohallinto/MTI)

2020

Läheisen kuolema
-verkostoyhteistyössä laadittu
visiokonsepti valmistuu (DVV)

2021

2022

Sopimus Oulun yliopiston
vaikuttavuusarvion
tilaustutkimuksesta

Alustavan vaikutusarvion
työstäminen alkaa (DVV)

Alustava vaikutusarvio
(DVV) ja vaikuttavuusarvio
(Oulun yliopisto)
valmis 4-5/2022

DVV - OM
valmistelutyö

Päätökset etenemisestä
(DVV/Verohallinto)

2023

Hallitusohjelman
kirjaus

Hallituskausi
Vaihtuu



KES – lukuina

Projektin aikana 2019-2020

5,5 kk
Aikaikkuna

20 Asiakashaastattelut	7 Työpajat	6 Prototyypin palaute
50 Osallistuvia organisaatioita	2 Ideointityöpajat	46 KES esittelyt



MUKANA KEHITTÄMÄSSÄ YLI 50 TOIMIJAA



Tärkeimmät löydökset Omaisen kuolema

Asiakas

- **Kokonaisuuden hahmottaminen:** Mitä missä ja kenen kanssa asioita pitäisi hoitaa?
- **Tiedon etsimiseen kuluu valtavasti aikaa**
- **Odotusajat ovat pitkiä ja takaraja 3 kk perunkirjoitukselle**
- **valtuutuksia sähköisessä asiointipalvelussa**
- Tiedon kulkua viranomaisilta yrityksille.
- Julkisten edunvalvojien toiminta hidastaa asioiden hoitoa ja synnyttää huolta asioiden etenemisestä.

Viranomaiset; DVV/Vero/MML/UM

- **Sähköinen valtuuttaminen ja allekirjoittaminen, digitaaliset rekisteri ja asiointikanavat sekä tiedon näkyvyys rajapintojen kautta** koetaan ratkaisevina muutoksen mahdollistajina.
- **Tieto ei ole rakenteellisessa muodossa** ja sähköinen asiointi ei onnistu.
- **Kansalaisista ei kerrytetä tietoa** eri elämäntapahtumiin liittyen heidän elämänsä aikana ja kuoleman tilanteen tuloa vastaan asioiden hoitaminen on mutkikasta esim. sukuselvitys
- Nykyiset **lait** rajoittavat tiedon kulkua ja asiakaslähtöistä palvelun tarjontaa.

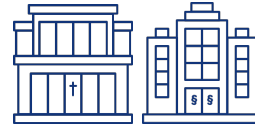


Tärkeimmät löydökset Omaisen kuolema



Pankit ja vakuutusyhtiöt

- **puutteelliset perukirjat**
- **Suoramaksujen jatkuminen** on ongelma erityisesti varattomille
- Paineita palvelukokemukselle
- vainajan varoja ei aina voida suojata ennen virallista kuolintietoa. Käytännöt vaihtelevat.
- tiedon oikeellisuus ja sen nopea liikkuminen on toiminnan edellytys.
- **Selvittelykuormaa edesmenneen käyttämistä palveluista**
- vakuutusyhtiö ei hoida prosessia kokonaisuutena vaan asiakkaat joutuvat asioimaan erikseen henkivakuutusten ja korvauspuolen kanssa.

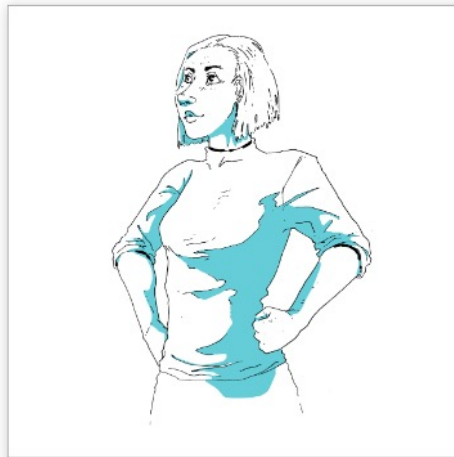


Hautaus- ja lakitoimistot

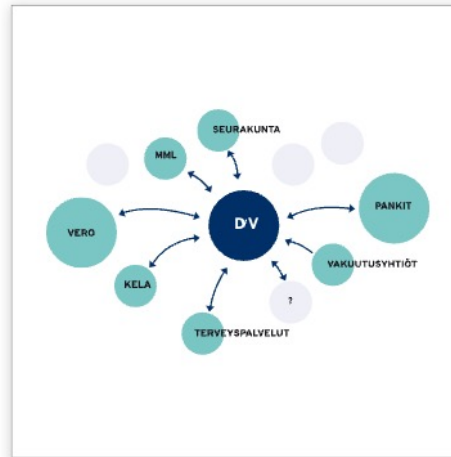
- **Edustavat asiakasta/omaista** ammattiasiakasryhmänä – palvelurajapintoja?
- **valtakirjan turvin** lukuisia asioita omaisen puolesta (pankki- ja vakuutusasiat, palveluiden lopetukset, sukuselvitykset, perunkirjoitus, perinnönjako, hautajaiset).
- Ennakoivia toimenpiteitä esim. edunvalvontakysymykset, valtakirjat jne.
- **yhteinen valtakirja**, jolla voisi hoitaa omaisen asiat kaikissa tilanteissa eri viranomaisten ja yritysten kanssa?



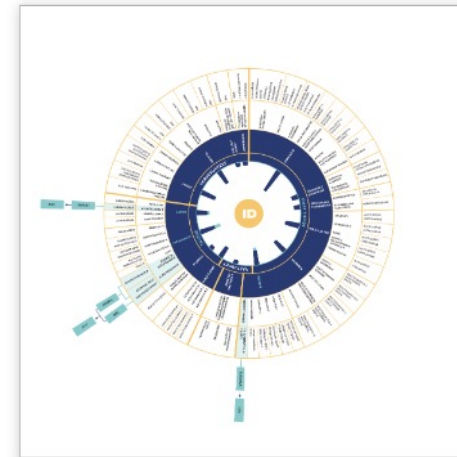
Visiokonsepti auttaa kiinnittymään tavoitteeseen ja koostuu seuraavista dokumenteista



Konseptitarina
Kansalaisen
elämäntarina



Toimijaekosysteemi
Toimijat ja roolit



Datan matka
Elämän varrelta
kertyvän tiedon
kuvaus



Konseptitarina

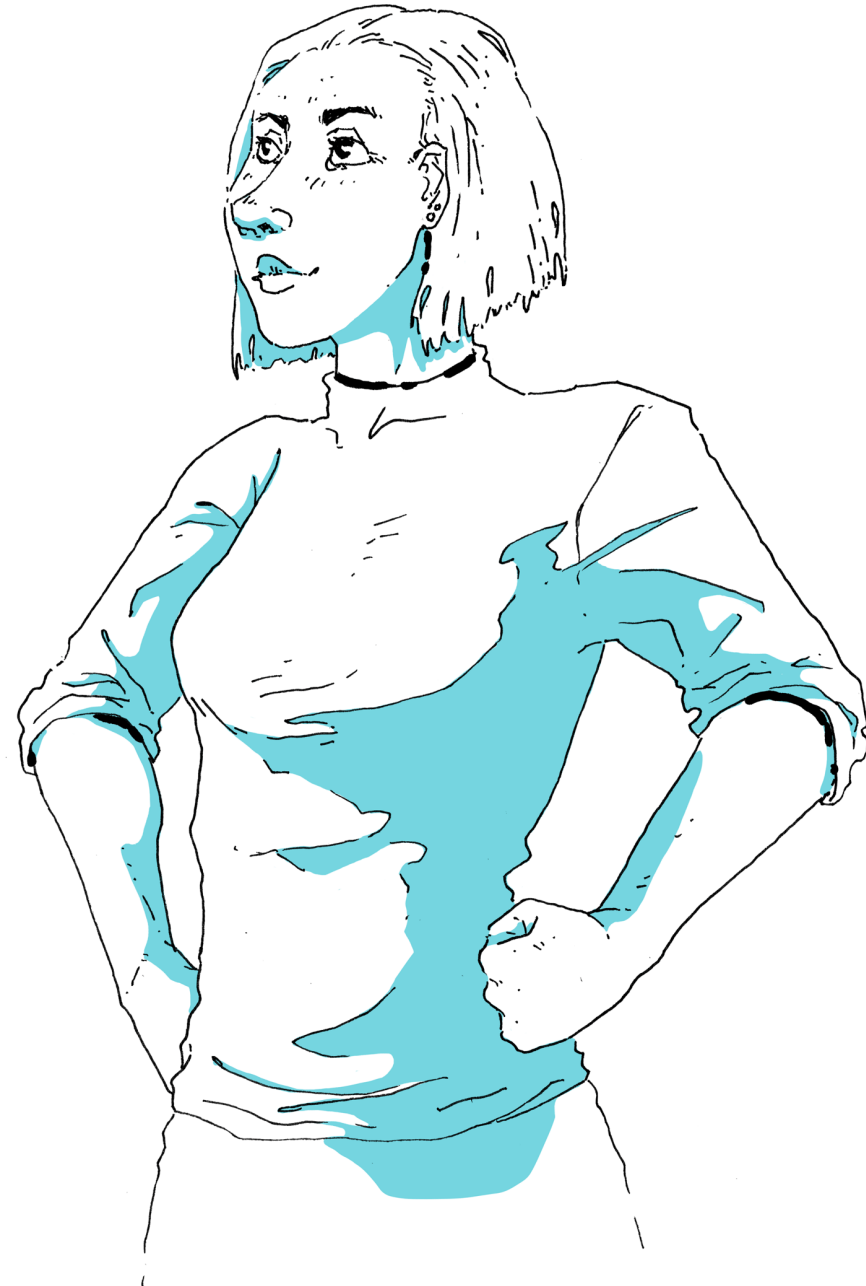
Läheisen kuolema

Tarinan päähenkilö

Nimi: Valo Päivänsäde

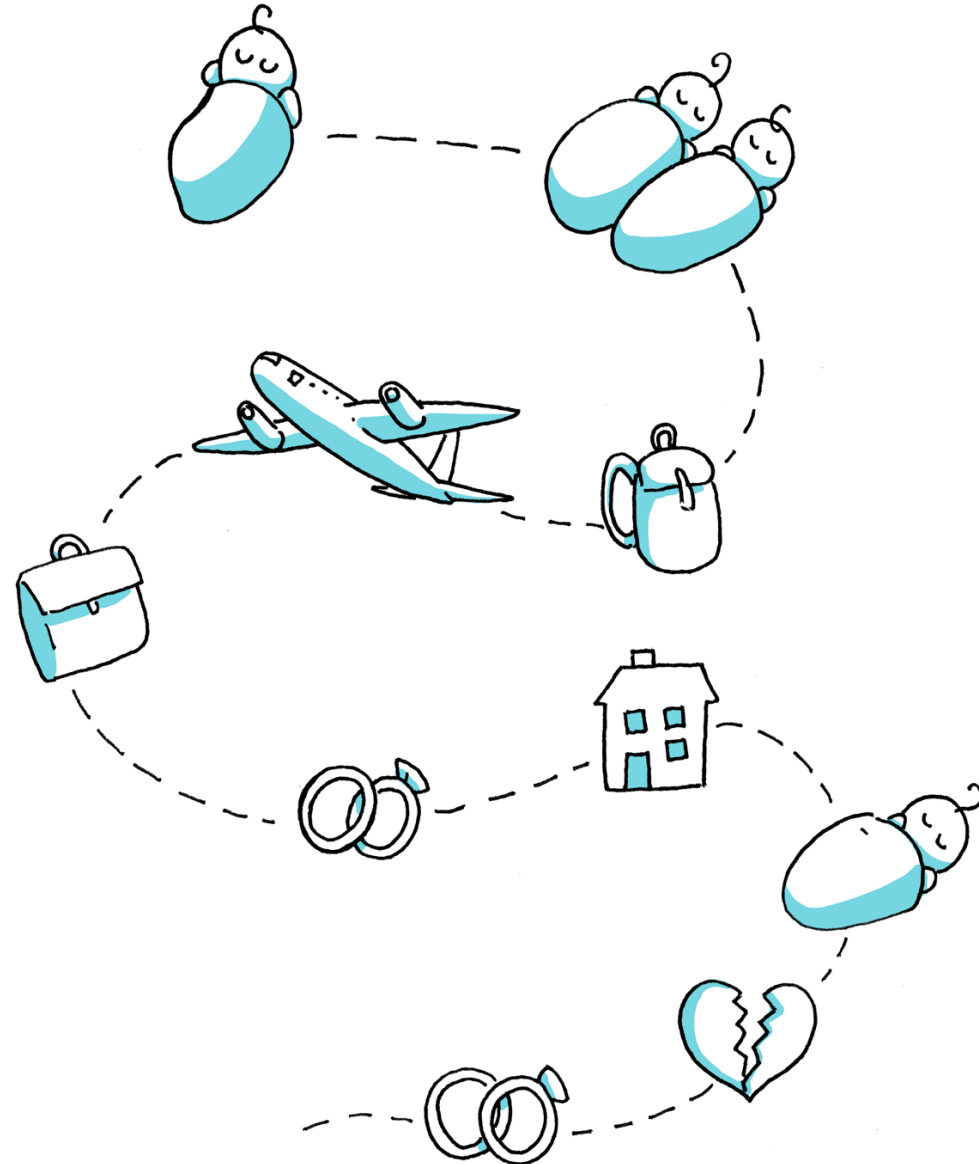
Syntymäaika: 2026

Tarinan tausta: Valo syntyy uuden ajan Sujuvaan Suomeen, jossa kansalaisten elämäntapahtumista luodaan digitaalinen jälki.



Valon elämän vaiheita

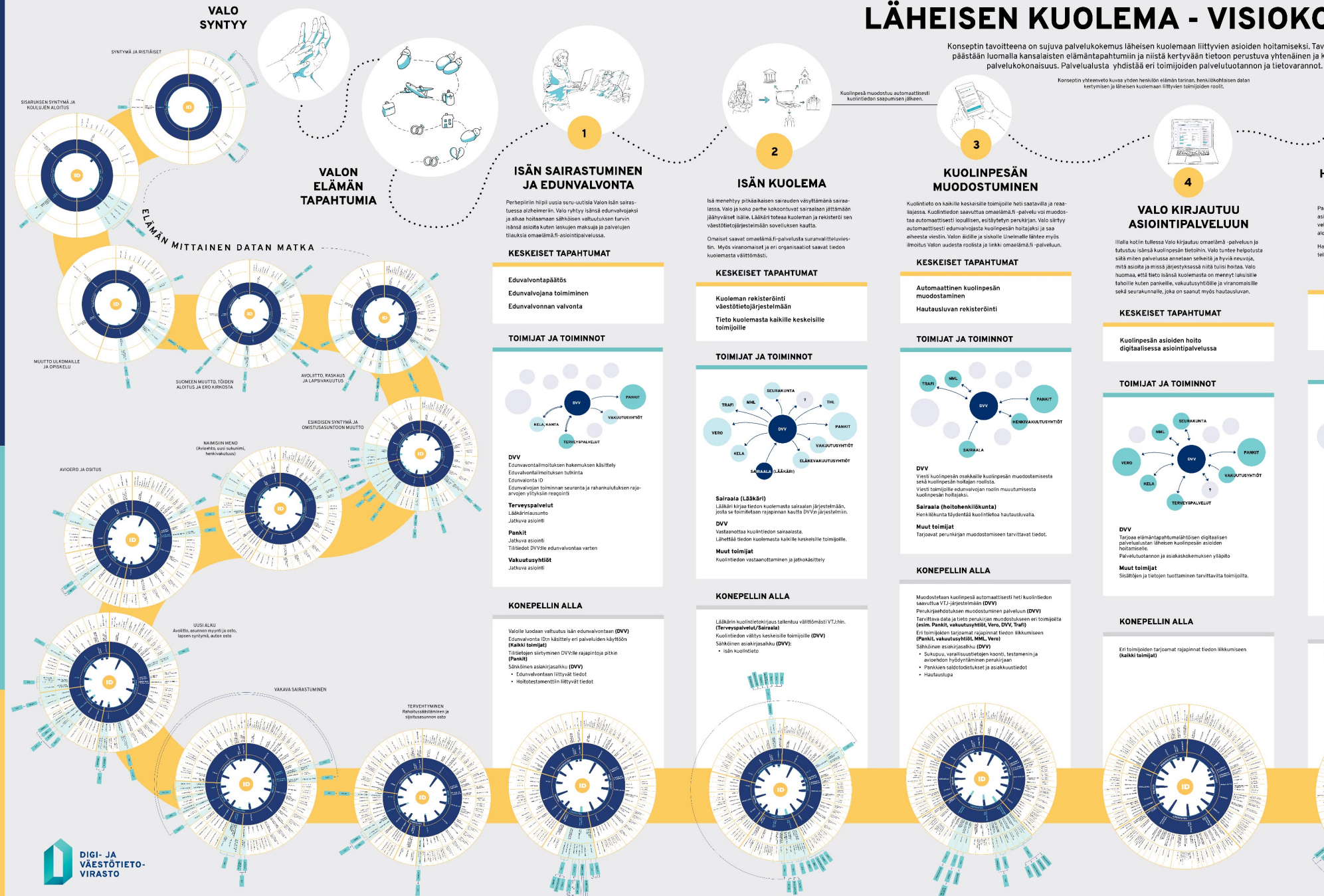
Valo viettää rikasta sekä monivaiheista elämää ja matkanvarrella hän kokee hyvin monenlaisia elämäntapahtumia kuten, sisaruksen syntymä, koulujen aloitus, muutto ulkomaille opiskelemaan, töiden aloitus, kirkosta eroaminen, avioliitto, asunnon ostaminen, lasten syntymät, avioero ja uusi avioliitto.



LÄHEISEN KUOLEMA - VISIOKO

Konseptin tavoitteena on sujuva palvelukokemus läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamiseksi. Tavoit-
päästään luomalla kansalaisten elämäntapahtumiin ja niistä kertyvään tietoon perustuva yhtenäinen ja ke-
palvelukokonaisuus. Palvelualusta yhdistää eri toimijoiden palvelutuotannon ja tietovarannot.

Konseptin yhteenveto kuvaa yhden henkilön elämän tarinan, henkilökohtaisen datan kertymisen ja läheisen kuolemaan liittyvien toimijoiden roolit.



LINKKI:
<https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>

H/

Palve
asioid
veluit
aloitt
Häute
tellak

KI	
As	
as	
Va	
as	

TC

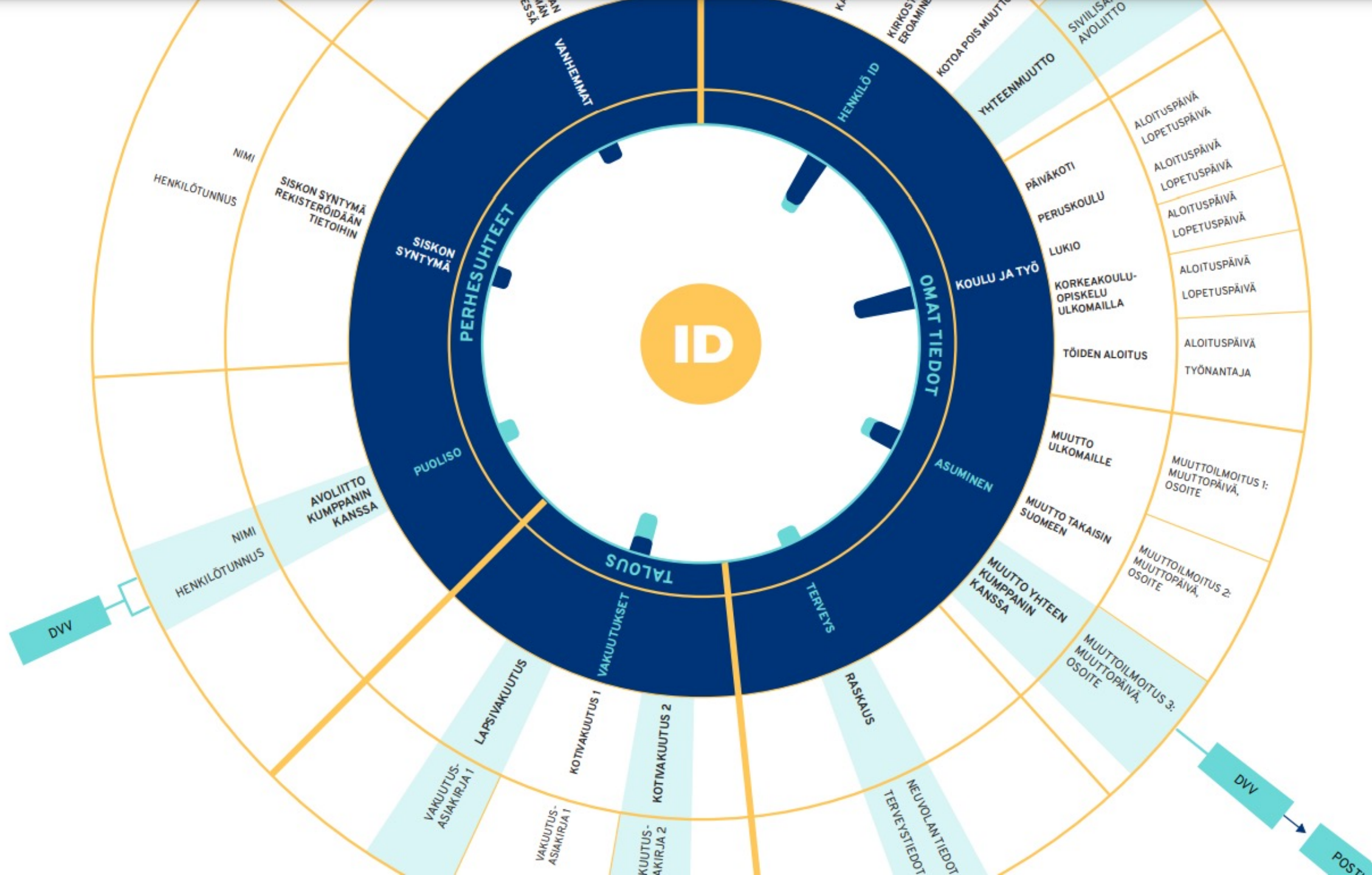
Dv
Lut
pal
Tar
oil
pal

Se
Hoi
hai
mu
Hoi

Ha
Hoi
asit
Hoi
seu
mu

K

Val
Sät
•



KUOLINPESÄ

Perukirja oltava valmis viim. 14.02.2064

Perukirjaan >

Ohjeita ja vinkkejä omaisille >

VAIHEET



TILIT JA VAKUUTUKSET

Pankki O

Tilit Käyttöoikeus kuolinpesän hoitajalla
Kortit Poistettu käytöstä

siirry palveluun

Pankki N

Tilit Käyttöoikeus kuolinpesän hoitajalla

siirry palveluun

OmaTurva Oy

Henkivakuutus Maksu käynnissä

siirry palveluun

Lisää uusi

Aktiiviset Suoraveloitukset

Kotivakuutus	-120,00€
OmaVakuutus oy	
Eräpäivä 25.12.2063	
Pankki O	
Eräslehti	-36,90€
Lehtitalo Leino	
Eräpäivä 26.12.2063	
Pankki O	
Puhelinlasku	-45,00€
PuHelin oy	
Eräpäivä 28.12.2063	
Pankki O	

KUOLINPESÄN TIEDOT

Isä Päivänsäde
121200-543L
Metsätie 1 B 00640 Helsinki
Kuolinpäivä 14.12.2063

Kuolinpesän hoitaja

Valo Päivänsäde

Kuolinpesän osakkaat

Äiti Päivänsäde Valtuutettu
030301-431Y

Yhteinen osoite

Valo Pilvilaakso Valtuutettu
121226-1234
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Unelma Päivänsäde Valtuutettu
101026-4321
Hattutie 3 A 00590 Helsinki

Jalo Pilvilaakso
080851A123R
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Säde Pilvilaakso
040456A321B
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Lisää valtuutus

Uskotut miehet

Hautaustoimisto Valtuutettu
Haatainen Valtuutettu
Perhejuristit oy Valtuutettu

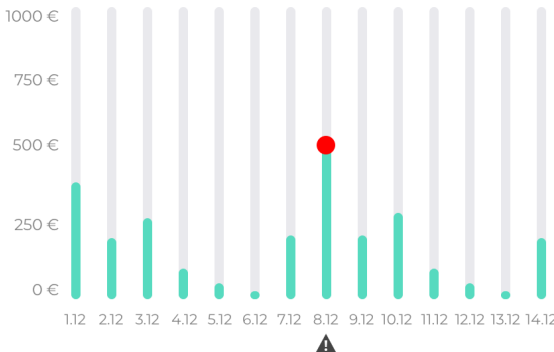

EDUNVALVONTA

PÄÄMIES:

Isä Päivänsäde

KUUKAUDEN KULUTUS

JOULUKUU 2061



Saldo:

5000 €

Kuukauden kulutus:

5000 €

Koti:

830 €

Sähkö:

20€

Vuokra:

800€

Netti:

10€

Terveys:

35€

Lääkäri:

50€

Reseptit:

35€

Muu:

675€

VALTUUTUKSET

Tarkastele valtuutettuja tahoja ja lisää uusia valtuutuksia

Lisää valtuutus

Pankit



Siirry palveluun

Terveyspalvelut

TerveytesiVuoksi

Siirry palveluun

Kanta

Siirry palveluun

Vakuutukset

OMAVAKUUTUS Oy

Siirry palveluun

EDUNVALVONTAKORTTI

Tarkastele edunvalvottavien valtuutuksia ja toimintakelpoisuuksia

Valtuutettu

Valo Päivänsäde

Valtuutukset

Tässä kerrotaan yksityiskohtaisemmin, mitä valtuutuksia on.

Päämies

Isä Päivänsäde

Toimintakelpoisuus

Toimintakelpoinen

Valtuutukset

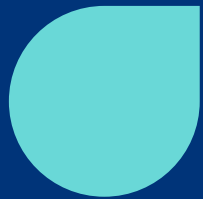
Tässä kerrotaan yksityiskohtaisemmin, mitä valtuutuksia on.



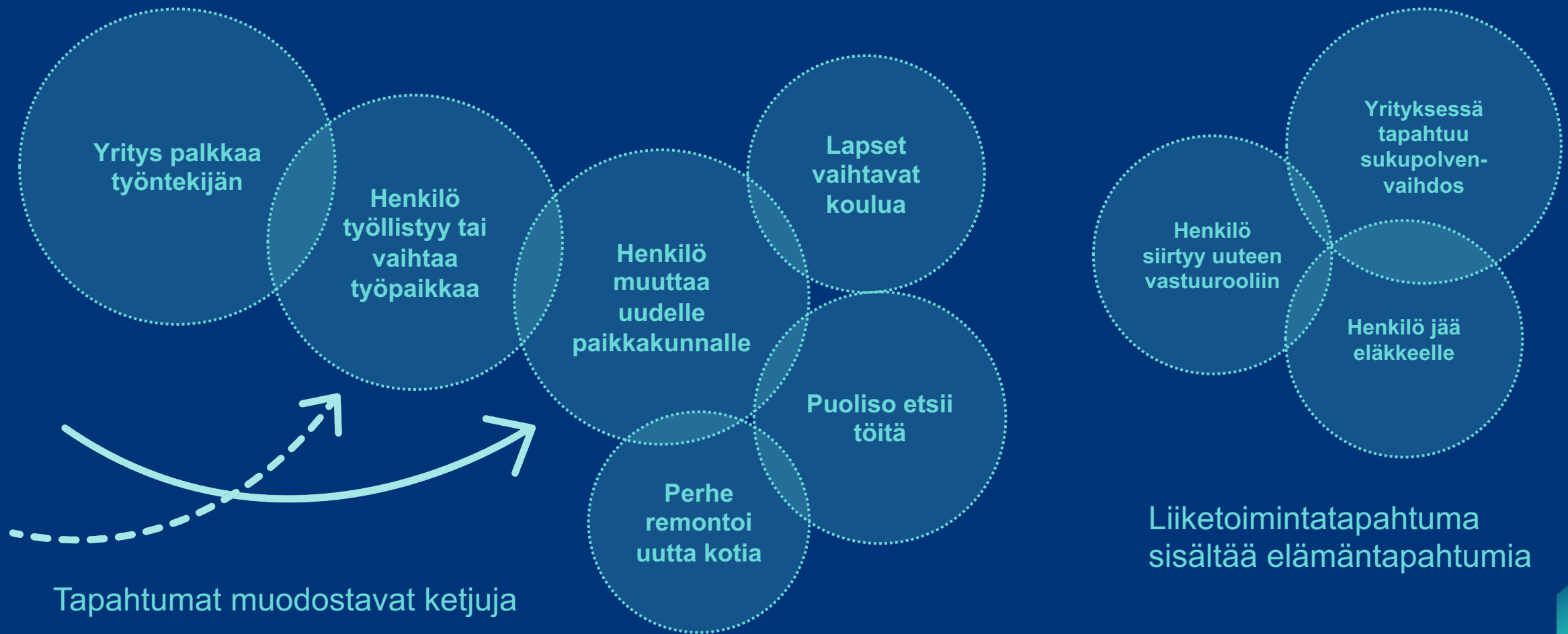
Elämän käännekohtat ja liiketoimintatapahtumat

- datan tulee liikkua

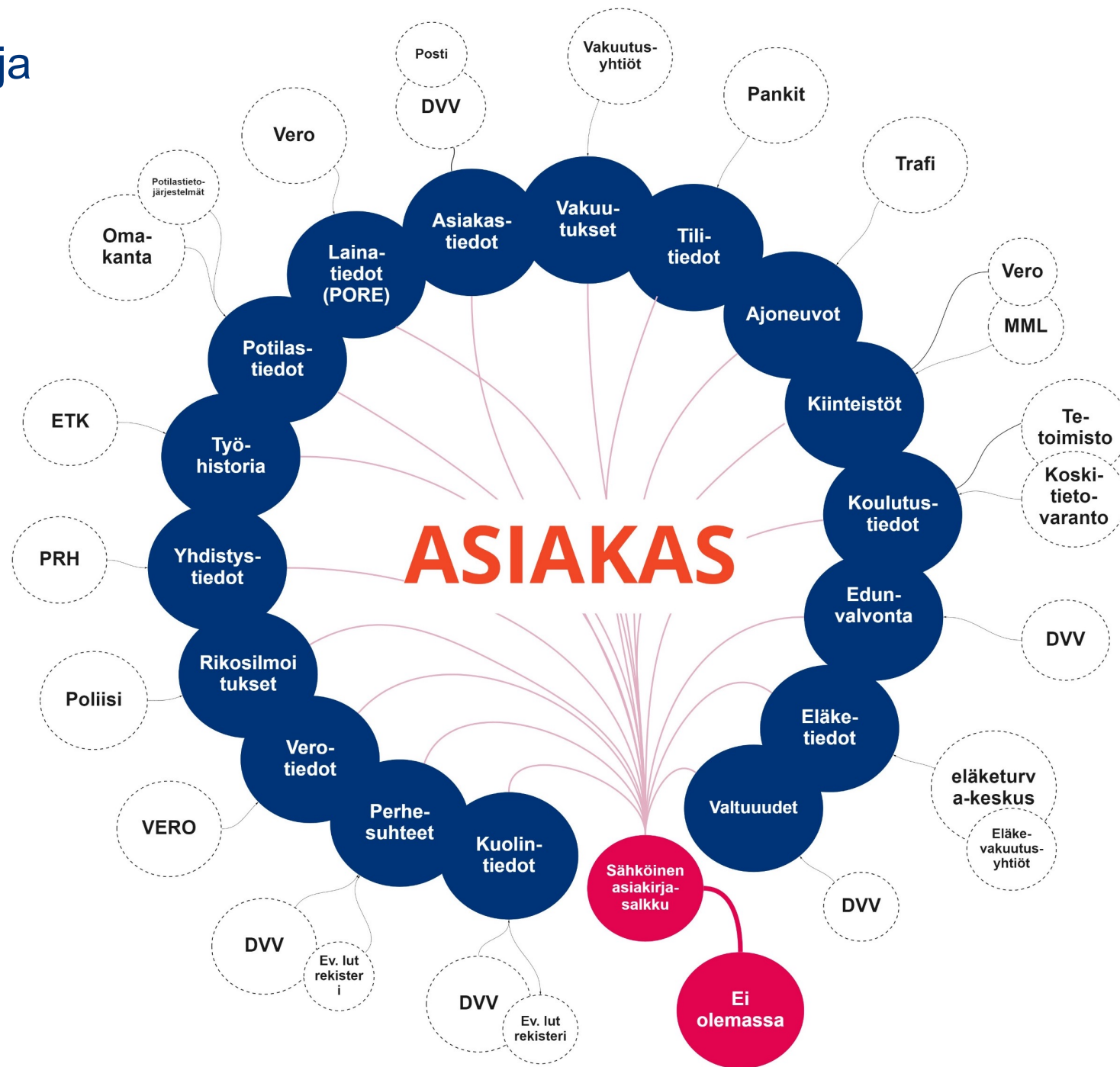




Elämän- ja liiketoimintatapahtumat linkittyvät toisiinsa ketjuiksi ja kimpuiksi



Datataloudesta ja datan liikkuvuudesta



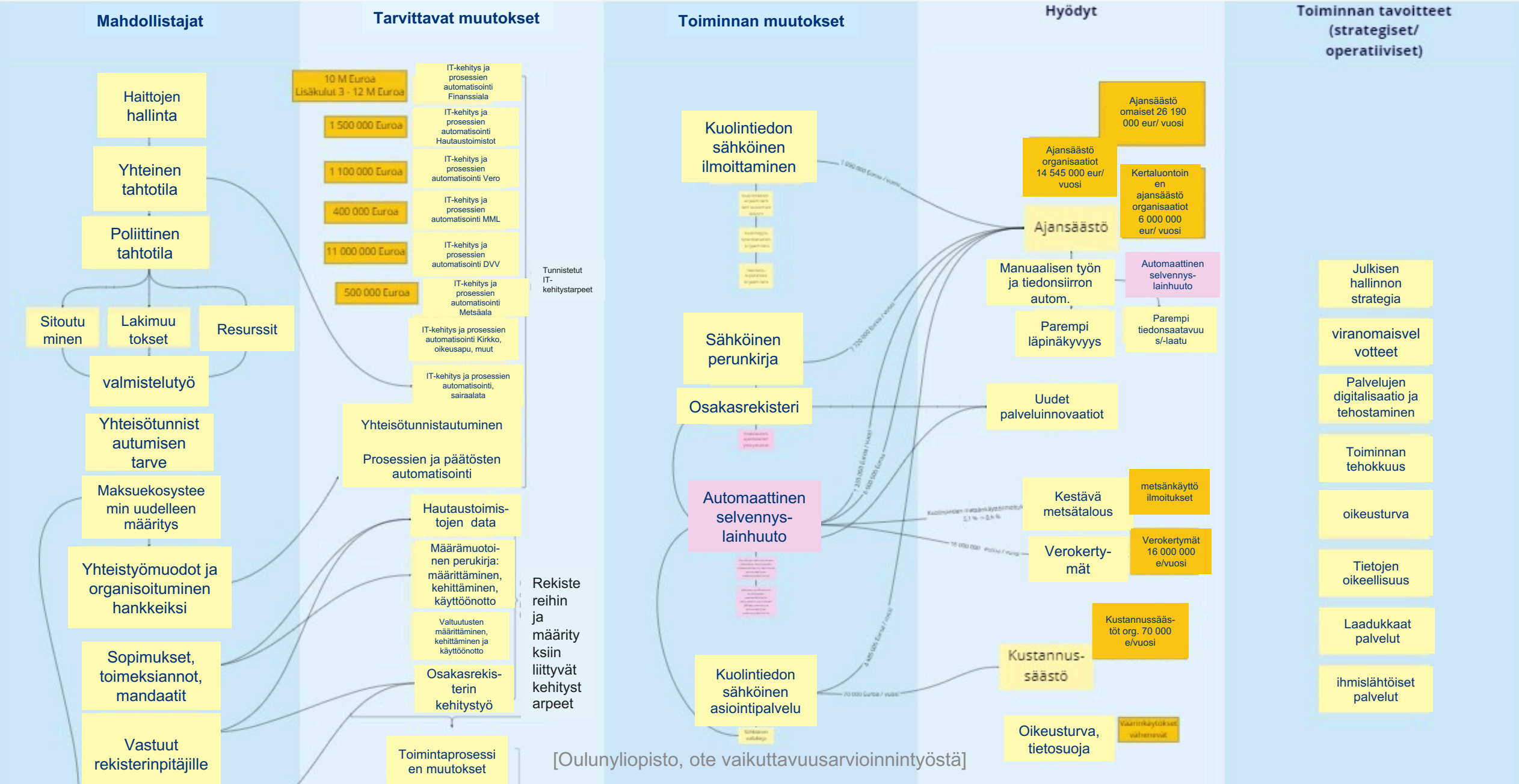
Muuta!

- Vaikuttavuusarvio ja hyötylaskelmat yhteistyössä Oulun yliopiston kanssa
- VM teettänyt mm. infraesiselvityksen
- Valtiovarainministeriö yhdessä DVV:n kanssa on järjestänyt useita Digikompassi –tilaisuuksia ja valinnut edistettävien listalle:
 - läheisen kuolema, Suomeen muuttaminen, kutsunnat varusmiespalvelukseen ja vankilaan joutuminen ja/tai vankilasta vapautuminen.
 - lisäksi luvat ja valvonta -palvelu, yrityksen digitalous -ekosysteemi, kansallinen työkyvyn digialusta työnantajille ja hyvinvoinnin monialainen kansallinen palvelukonsepti, jotka mahdollistavat useamman elämäntapahtuman tai liiketoimintatapahtuman digitalisoinnin ja automatisoinnin.



Liite 3 Hyötyverkosto

Hyötyverkosto on keskeinen hyötyjohtamisen työkalu. Hyötyverkosto tarjoaa näkyvyyden kokonaisuuteen ja kehityskuluihin, jotka vähintään on toetuttava, jotta odotettuja hyötyjä on mahdollista toteuttaa. Hyötyverkoston tarkoituksena on kuvata hyötyjen ja muutosten riippuvuuksia. Selkeyden vuoksi kaikkia riippuvuuksia ei ole merkitty tähän verkostoon.





**Ihmislähtöinen suunnittelu +
Systeemiajattelu ja dataosaaminen =
Vaikuttava muutos.**

Kiitoksia puheenvuorosta!

Lisää tietoa?

www.suomidigi.fi/blogit/asiantuntijatuki/merkittavat-elamantapahtumat-ohjaavat-julkisten-palvelujen-digitalisaatiota-vm.fi/-/elamantapahtumalahtoinen-digitalisaatio-sujuvoittaa-asiointia-elaman-eri-tilanteissa



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Perukirja ja edunvalvonnan valtuutus proto

Valo kirjautuu Omaelämä – palveluun ja alkaa tarkastella tilannekuvaa omasta perukirjasta. Hän päättää rekisteröidä samalla testamentin ja päivittää palvelussa vakuutusten edunsaajat. Valo valtuuttaa Hermannin toimimaan hänen edunvalvojanaan.



→ Omaelämä: Valon tilanne



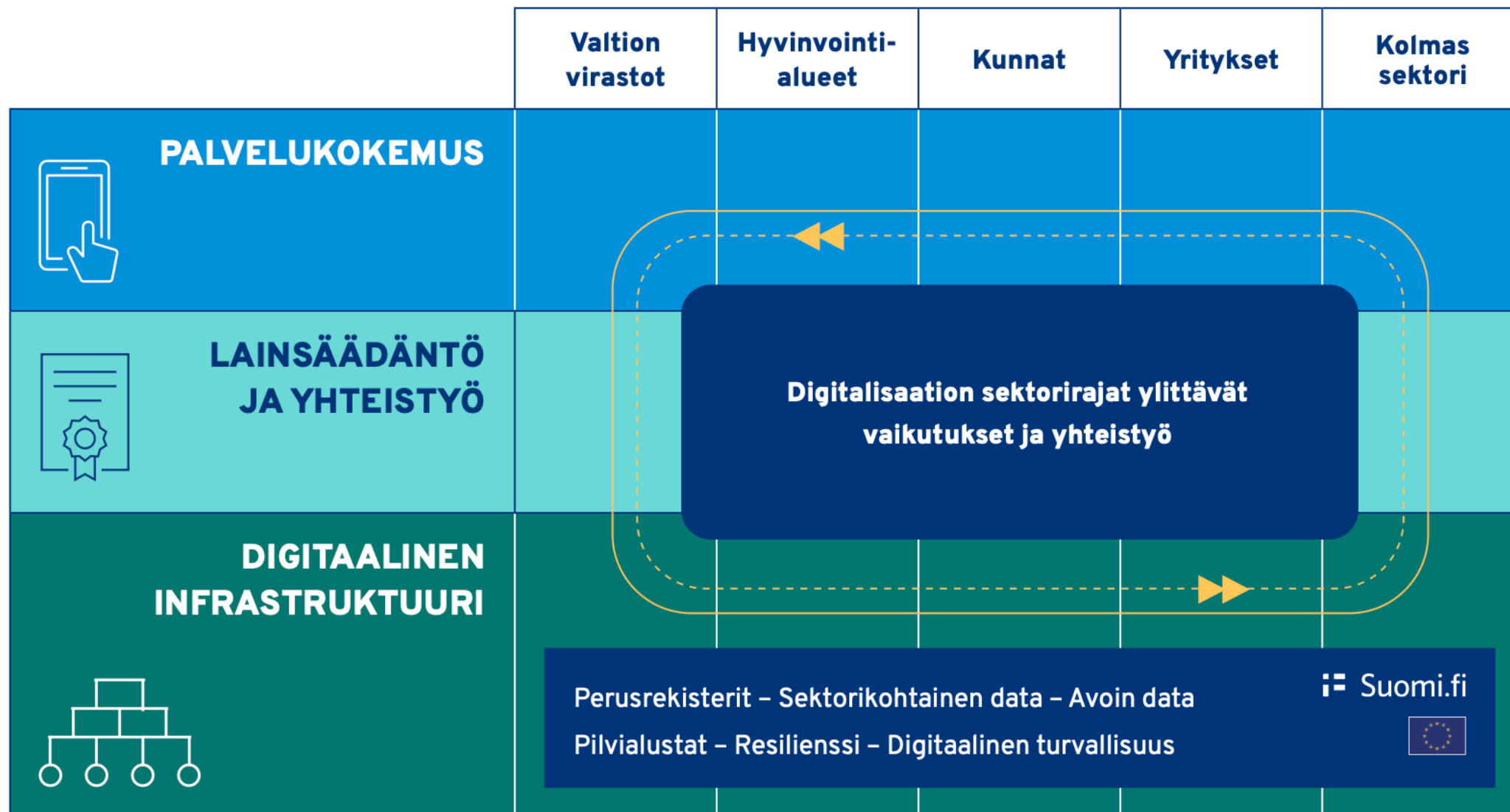
Elämäntapahtumien ekosysteemiä
rakentamassa 16.11.2023

Esimerkkejä ja oppeja elämäntapahtuma- lähtöisten palveluiden suunnittelusta

Viljakaisa Aaltonen
Liiketoimintajohtaja, Design
GOFORE



GOFORE



Kansallisen infrastruktuurin soveltuvuus kehitymässä

- ✓ Luonnollisen henkilön asiointi
- ✓ Viranomaisten kanssa asiointi
- ✓ Suomen sisällä asiointi
- ✓ Yksittäisten asioiden hoitaminen
- ✗ Oikeushenkilön asiointi
- ✗ Puolesta-asiointi
- ✗ Ulkomaalaisen asiointi
- ✗ Yrityksen edustajana asiointi
- ✗ Yritysten kanssa asiointi
- ✗ Rajat ylittävä asiointi
- ✗ Asioiden hoitaminen kokonaisuutena
- ✗ Tiedonjako viranomaisten välillä
- ✗ Tiedonjaon luvittaminen



Elämäntilanteeseen liittyvän kokonaispalvelun saaminen	Kansalainen tarvitsee kokonaispalveluita riippumatta siitä, mikä tai mitkä viranomaiset niitä tuottavat.	Elämäntilanteeseen liittyvä palvelukokonaisuus pitää osata muodostaa itse erilaisten virastojen tarjoamista palveluista.
Digitaalinen asioiminen	Kansalaisella on tarve asioida digitaalisesti viranomaisten kanssa. Palveluiden on oltava saavutettavia, löydettäviä ja ilmaisia, myös digisyrjäytyneille henkilöille.	Digitaalinen asioiminen onnistuu vain osittain, eikä useinkaan kata koko palvelupolkua.
Henkilöllisyyden osoittaminen	Kansalaisella on tarve osoittaa viranomaisille, kuka hän on.	Henkilöllä on oltava pankkitunnukset, mobiilivarmenne tai varmennekortti tunnistautumiseen.
Vahvennettujen lupien ja todistusten osoittaminen	Kansalaisella on tarve osoittaa viranomaisille ja muille toimijoille esimerkiksi opintosuorituksia ja erilaisten ajoneuvojen ajolupia.	Omaan henkilöön liittyvien lupien ja todisteiden tallentaminen ei onnistu keskitetysti eikä digitaalisesti.
Omien tietojen hallinta	Kansalaisella on tarve ymmärtää ja hallita, mitä tietoja hänestä on eri viranomaisten hallussa.	
Tietojen jakaminen viranomaisten välillä	Kansalaisella olisi tarve saattaa toisen viranomaisen tietoon toisella viranomaisella hänestä jo olevaa tietoa.	Tietojen jakaminen sekä siirtäminen viranomaisten välillä on vaikeaa.
Tietoturvallinen asiointi	Kansalaisella on tarve voida täysin luottaa, että hän pystyy asioimaan valtion tarjoamilla välineillä siten, että hän ei samalla vahingossa menetä tietojaan, identiteettiään tai muita resurssejaan.	Kansallisten palveluiden tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta ei ole selkeää varmuutta.
Yksityisyyden suoja	Kansalaisella on tarve voida asioida siten, että hänen tietonsa jaetaan vain niiltä osin kuin on tarve erilaisille toimijoille.	Kansallisten palveluiden tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta ei ole selkeää varmuutta.
Puolesta asioiminen	Kansalaisella on tarve asioida muun henkilön (esim. alaikäisen lapsensa tai vajaavaltaisen vanhempansa) puolesta. Kansalaisella on myös tarve antaa toiselle henkilölle oikeus asioida puolestaan, esim. koska itse on muistisairas tai lapsi.	Toisen henkilön (esim. lasten tai holhottavien vanhempien) asioiden hoitaminen on digitaalisesti vaikeaa. <u>Kuolinpesän osakkaat eivät tällä hetkellä voi hoitaa digitaalisesti kuolinpesän asioita.</u>



Perheen muutto Suomeen puolison töiden perässä

	BEFORE ARRIVAL ✈️						AFTER ARRIVAL ✈️						SERVICES USED REGULARLY BY MIGRANTS									
JOURNEY STEPS	Discovery		Visa - Non EU 🌐				TE-palvelut Spänkki services			PANKKI			DayCare		Kela 🇫🇮		TE-palvelut Spänkki services		PANKKI		Wimo 🇫🇮	
ACTIONS	Researched about Finland and procedures	Visited the consulate's website	Paid for Visa	Visited the consulate's website	Conversation with consulat's official	Went to the consulat office to identify herself	Searched information about integration plan in TE-Offices' website but the website did not provide information in English	Made a reservation for appointment	Visited office to register for the integration plan	Searched online for information; talked with family and friends	Went to the bank	Searched online for information	Submitted application	Applied for the child care benefits	Applied for unemployment benefits	Received online confirmation	Started integration process	Using for different kinds of payments	For identification	Connecting with the school on daily basis		
DEVICES / CONTACT METHODS	📱📺📺	📱	📱	📱	📱	📱	📱📱	📱	📱	📱📱	📱	📱	📱	📱	📱	📱📧📧📧📧	📱📧📧📧	📱	📱	📱		
TOUCH POINTS	Searched from different online platforms and social media. (Youtube videos, FB, blogs, InfoFinland)	Filled online application for VISA	Did online payment (during the online application)	Continued online application for VISA	Received confirmation of application and booked appointment	Went to the appointment Consul of Finland in hometown	Visited TE-office's website	Called TE-office's representatives	Booked online appointment	Face-to-face meeting	Visited several banks' websites	Asked for recommendations	Face-to-face meeting	Visited espoo.fi	Filled online application	Visited online website and filled application	Visited online website and filled application	E-mail and post to home	Contacted several services providers for the integration	Banking apps	Banking apps	Wimo's app
MIGRANTS' FEELINGS	💡🌱		😊👍				🤖💡🌱	😊👍	👍	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	🤖💡🌱	

Opiskelijan muutto Suomeen EU ulkopuolelta

	BEFORE ARRIVAL ✈️		AFTER ARRIVAL ✈️							SERVICES USED REGULARLY BY MIGRANTS
JOURNEY STEPS	Discovery									
ACTIONS	Searched enough about the process and consequences of moving	Applied for the registration of the right of residence	Used "vuokra-asunto" as the search term	Booking an appointment with the DVV office in Kuopio. Obtained a Municipality of residence [kotikunta]	Notified the Social Insurance Institution of Finland (Kela).	Googled the tax office phone numbered (did not used their website)	Opening a bank account on the page Bank in Finland	Identified myself to the service with online bank	log in the system using bank identifiers, mobile ID or electronic ID card	
DEVICES/ CONTACT METHODS										
TOUCH POINTS	Used multichannel communications and social media platforms	Called to check if appointment time are long and booked appointment through website	Search engine database corresponded to keywords	Very Intuitive, easy to follow and no language issues	Needed to go to office	Googled the tax office phone numbered (did not used their website)	Spankki mobile app is in English	Website was good and no language issues. Used Social media platforms	Made an appointment, received a message on test result	
MIGRANTS' FEELINGS										



Saavutettavuus, empaattisuus, sisällön ymmärrettävyys

Positiivisessa elämäntilanteessa olevat:

- kykeneviä etsimään ja vastaanottamaan tietoa
- on aikaa ja energiaa tehdä niin
- haluavat kokonaiskuvan aiheesta
- haluavat tehdä tiedonhaun osin itse



Suunniteltu muutos:

- ensin kokonaiskuva ja tietoa muutoksen suunnittelun tueksi
- sen jälkeen voi mennä pitkäkin aika ennen kuin varsinaisiin konkreettisiin toimiin ryhdytään



Negatiivisessa elämäntilanteessa olevat:

- suuri kynnyks tiedonhakuun
- ei ole voimavaroja tai taitoja etsiä tietoa itse
- haluavat luotettavaa konkreettista tietoa
- eivät aina tiedä mistä aloittaa

Yllättävä tilanne:

- ensin tarvitaan kriittisin konkreettinen tieto tai tiettyyn akuuttiin tilanteeseen liittyvä tieto
- vasta sen jälkeen aletaan miettimään mitä muita asioita tilanteeseen liittyy



Ota yhteyttä ja keskustellaan lisää!



Ville Suvanto

Head of Sales, Digital Society

ville.suvanto@gofore.com

+358 40 765 6158



Antto Seppälä

Head of Business, Digital Acceleration

antto.seppala@gofore.com

+358 40 706 9919



Viljakaisa Aaltonen

Head of Design Services

viljakaisa.aaltonen@gofore.com

+358 50 483 5663

Eettisesti kestävä muotoilu opas

Etiikan lähtökohtana on edistää hyvää elämää oikeudenmukaisissa yhteiskunnissa. Kuinka voimme huomioida tämän digitaalisia palveluja luodessamme?

Eettisesti kestävä muotoilu oppaan teemojen ja työkalujen avulla voit aloittaa eettisen ajattelun hyödyntämisen suunnittelutyössä.

gofore.com/opas-eettisesti-kestava-muotoilu



Pioneering an ethical digital world

A large, solid teal circle is positioned to the right of the main text, partially overlapping the words 'ethical' and 'digital'.

GOFORE