***Uudista etäpalveluilla onnistuneesti*  -oppaan loppukertaus ja -pohdinta**

Etäpalveluiden kehittämisprosessin aikana on alusta alkaen tärkeää punnita useita eri näkökulmia, kuten ammattilaisten ja asiakkaiden näkemykset, palvelun tekninen toteutus ja toimivuus, palvelun käytettävyys ja käyttökokemukset, olemassa olevien järjestelmien hyödynnettävyys, palvelun rooli osana organisaation toimintaa sekä projektiin käytettävissä oleva aika ja taloudelliset resurssit. Myös ideoinnilla on oma roolinsa uusia ratkaisuja kehitettäessä, mutta kehittämisidean toimivuuden kokonaisvaltaisempi arviointi on idean uutuusarvoa tärkeämpi asia.

Mikäli mahdollista, tiedonkeruussa on hyvä soveltaa useampaa tiedonkeruun menetelmää kattavamman kokonaiskuvan saamiseksi. On hyödyllistä pohtia, mitkä tiedonkeruun tavat sopivat parhaiten omaan organisaatioosi. Lisätietoa erilaisista tiedonkeruun tavoista löydät oppaasta.

Eri käyttäjäryhmien kuuleminen ja heidän näkemyksiensä huomioiminen myös käytännössä on tärkeää etäpalvelu-uudistuksen onnistumisen kannalta. Uudistetun etäpalvelun vakiinnuttamisprosessissa on tärkeää tiedottaa uudistuksesta ahkerasti ja tarjota myös tietoa siitä, miten työtekijät voivat osallistua ja vaikuttaa uudistuksen toteuttamiseen. Vaikka kaikkien työntekijöiden ei tarvitse tietää jokaista yksityiskohtaa, olisi jokaisen hyvä tietää, mistä lisätietoa saa ja miten omia näkemyksiä voi tuoda esiin. Tätä kautta myös palvelua käyttävien ammattilaisten kokemukset ja näkemykset saadaan paremmin huomioiduksi ja etäpalveluiden uudistaminen voi sujua saumattomammin.

**Lopuksi voit vielä pohtia ja kirjata muistiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:**

Millä tavoin etäpalvelut, niiden käyttö ja teknologiset uudistukset vaikuttavat organisaatiossanne työhyvinvointiin ja asiakaspalvelukokemuksiin?

Millaiset tekijät on hyvä ottaa huomioon etäpalveluiden kehittämistarpeita kartoitettaessa ja kehittämistapoja ideoitaessa ja harkittaessa?

Millaisia rooleja eri ammatti- ja sidosryhmillä on organisaatiossasi palvelu-uudistuksen toteuttamisessa? Miten näiden ryhmien huomioinnin voisi toteuttaa käytännössä?

Millaisia kokeilun ja arvioinnin menetelmiä organisaationne voi hyödyntää? Mitkä tekijät omassa organisaatiossasi vaikuttaisivat sopivan lähestymistavan valintaan?