

Asukasosallisuus toimialoilla - strategiamittari

Helsinki

Osallisuuden tasot	Esimerkit osallisuuden tavoista	KYMP			KASKO			SOTE			KUVA		
		Lkm	Tapa	Palvelu kokonaisuus	Lkm	Tapa	Palvelu kokonaisuus	Lkm	Tapa	Palvelu kokonaisuus	Lkm	Tapa	Palvelu kokonaisuus
Viestintä ja kuuleminen Viestintä sisältää toimialan toiminnasta tiedottamisen ja tiedon keräämisen kaupunkilaisilta	Tiedotustilaisuudet Asiakasneuvonta-kanavat Palautekanavat Kyselyt												
Vuorovaikutus Vuorovaikutus on aina kaksi suuntainen tapahtuma	Keskustelutilaisuudet Aktiiviset somekanavat												
Yhdessä kehittäminen ja tekeminen Yhteisellä työskentelyllä on yhteinen päämäärä, ja sen tuloksena syntyy jotain	Asiakasraadit Verkossa toimivat kehittämisalustat Vapaaehtoistoiminta Työpajat / Hackaton												
Päätösvallan jakaminen Kaupunkilaiset osallistuvat toimialan toimintaa ja palveluita koskevien päätösten tekemiseen	Osallistuvan budjetoinnin ehdotusten määrä												

Asiakasosallisuuden portaat



Asukasosallisuuden toteutuminen toimialoilla - strategiamittari

- Kaupunginhallituksen päätös 12.3.2018:
“Asukasosallisuuden toteutumista toimialoilla mitataan kehitettävällä mittarilla asukkaiden osallistumistapojen määrästä eri toimialoilla, esimerkiksi asukasraadit ja kokemusasiantuntijaryhmät.”
- Asukasosallisuus toimialoilla -kehitettävä mittari mittaa toimialojen asukasosallisuuden tapojen määrää palvelukokonaisuuksittain. Osallisuuden tavat luokitellaan osallisuuden asteen mukaan seuraavasti: 1) viestintä ja kuuleminen, 2) vuorovaikutus, 3) yhdessä kehittäminen ja tekeminen, 4) päätösvallan jakaminen. Mittari perustuu valtioneuvoston toimintamalliin asiakasosallisuuden portaista
- Mittarin lähtötaso: Kartoitus viiden Helsingin jälkeen suurimman kaupungin asukasosallisuuden mittareista ja kansallisista indikaattoreista
- Mittarin tavoitetaso: Asukasosallisuuden tavat ovat laajasti käytössä toimialojen kaikissa palvelukokonaisuuksissa.
- Mittarin seurantatiheys: Vuosittain

<i>Mittari</i>	<i>Mittarin tyyppi</i>	<i>Lähtötaso</i>	<i>Strategian kirjaus/tavoitetaso</i>	<i>Seurantatiheys</i>	<i>Mittarin raportointiryhmät ja alueet</i>	<i>Kustannus-arvio</i>
<i>Kehitettävä mittari: Asukasosallisuuden toteutuminen toimialoilla</i>	Muutosmittari	Kartoitus viiden Helsingin jälkeen suurimman kaupungin asukasosallisuuden mittareista ja kansallisista indikaattoreista. Toimialojen asukasosallisuuden tavat: viestintä ja kuuleminen, vuorovaikutus, yhdessä kehittäminen ja tekeminen,	Asukasosallisuuden tavat ovat laajasti käytössä toimialojen kaikissa palvelukokonaisuuksissa	Vuosittain	Toimialojen kaikki palvelukokonaisuudet	

Asiakaskokemus / palvelutyytyväisyys -strategiamittari

- Kaupunginhallituksen päätös 12.3.2018:
“Asiakaskokemusta ja palvelutyytyväisyyttä on kaupungilla aiemmin mitattu palvelukohtaisesti esimerkiksi erillisillä kyselyillä tai happy or not-mittarilla. Kattavaa ja vertailtavaa tietoa asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä eri toimialojen palveluissa ei ole olemassa. Uusi kehitettävä mittari ilmentää nimenomaan palvelujen asiakaskokemusta ja tyytyväisyyttä palveluun. Toteutustapoina selvitetään erilaisia kyselyjä tai esimerkiksi asukaskokemukseen ehdotettua ja yritysten halukkuudessa suositella käytettyä Net Promoter Scorea (suositteluindeksiä).”
- Asiakaskokemus / palvelutyytyväisyys: Kehitettävä kaupunkitasoista mittaria varten kartoitetaan asiakaskokemuksen mittaamista palvelukokonaisuuksittain. Seuraavassa vaiheessa tiedon perusteella rakennetaan asiakaskokemuksen seurantajärjestelmä, joka perustuu mm. vaikuttavuuksien tarkasteluun.
- Mittarin lähtötaso: Asiakaskokemusta ja palvelutyytyväisyyttä on kaupungilla aiemmin mitattu palvelukohtaisesti esimerkiksi erillisillä kyselyillä tai happy or not-mittarilla. Kattavaa ja kaupunkitasoisesti vertailtavaa tietoa asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä eri toimialojen palveluissa ei ole olemassa.
- Mittarin tavoitetaso: Palvelujen asiakaskokemus paranee, käyttäjätyytyväisyys kasvaa ja ymmärrys asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä vahvistuu.
- Mittarin seurantatiheys: Vuosittain

Aikataulu

Johtoryhmän esittely 22.10.

- Lyhyt kuvaus mittarin valmistelutilanteesta (1 dia), aineistot 10.10.

Listatekstit ja excel toimitettava 20.11. mennessä

- Erilliset ohjeet, max 1 sivu per mittari

Listateksti ja liitteet valmiina 30.11.

- Etenee päätöksentekoon khs