

Digitalisaatio on niin asiakkaasta!

Kohti maailmaa, jossa kuntalaisen digiarki ajasta ja paikasta riippumatonta, aina saatavilla ja helppoa



STRATEGIA

Ei ole olemassa erillistä digistrategiaa, on vain kunnan strategia, jossa asiakas on keskiössä.



OSAAMINEN

Kokoa kunnasta löytyvä osaaminen, vahvista sitä missä on puutteita.



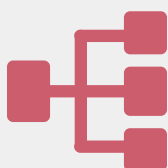
TEKEMINEN

Ole avoin ja jaa, ota asiakas mukaan – älä luule tietäväsi. Kehitetään prosessi asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseksi riippumatta kunnasta tai palvelusta.



ASENNE

Asiakasta kiinnostaa saada asiansa hoidettua, ei kuka palvelun tuottaa. Kunnan toiminnan ja jokaisen työntekijän ja luottamushenkilön tulee varmistaa onnistunut asiakaskokemus ja kuntalaisen hyvinvointi.



ORGANISAATIO

Johda palveluita, älä organisaatioita. Kehitä toimintaa asiakastarpeesta käsin. Rahoitusmallin tulisi rakentua asiakkuuksien kautta.



JOHTAMINEN

Johdon vastuulla on strategian jalkauttaminen ja kulttuurinmuutos. Kunnan johto vastaa siirtymisestä organisaatiokeskeisestä johtamisesta asiakaskeskeiseksi.



TYÖKALUT

Kehitä yhdessä, älä tee yksin. Tutki, mitä muualla on tehty ja miten muut tekevät samaa työtä. Kysy.



TIETO JA DATA

Tieto käyttöön asiakkaan parhaaksi. Tiedon pitäisi seurata ihmisen perässä.