

Kuntien digiratkaisupäivä 6.3.2020

Digitalisaatio asiakaslähtöisessä kunnassa –työpaja,
tulokset

Kuntien digiratkaisupäivä – digitalisaatio asiakaslähtöisessä kunnassa

- Miten laatia toimivia priorisointijärjestyksiä, jos kaikkeen ei riitä resursseja?
- Miten saada asiakastieto haltuun ja hyödynnettäväksi?
- Ketkä ovat asiakkaita ja miten toimialat ovat linkittyneet keskenään?
Huomionarvioista myös asiakkaiden vaatimusten ja tarpeiden jatkuva muutos
- Kuka lopulta johtaa digitalisaatiota? Vastuiden tarkentaminen ja kokonaisarkkitehtuurin ymmärrys

Kuntien digiratkaisupäivä – digitalisaatio asiakaslähtöisessä kunnassa

- Kuntien toimintaorganisaatio on hierarkialähtöistä; miten asiakaslähtöisyys sovitetaan tähän?
- Miten hallintosääntöinen johtaminen saadaan toisenlaiseksi toimintakulttuurin johtamiseksi?
- Kuinka edistää tiedon kulkua ja sen hyödyntämistä – Tiedolla johtaminen

Haasteiden kiteyttäminen

- Resursointi
- Kyvykkyys / vaikeudet tehdä hankintoja
- Siiloajattelu
- Tiedon siiloutuminen (suljettu tieto)
- Puutteet yhteisissä alustoissa
- Miten löydetään oikeaa hyötyä?
- Yhteentoimivuuden puute tietojärjestelmien välillä
- Kaksinkertaisen työn tekeminen
- Ajan puute

Haasteista tavoitteiksi

- Palvelutarpeiden entistä selkeämpi määrittely, jotta myös yritykset voisivat tarjota parempia ratkaisuja
- Niin sanottujen heikkojen käyttäjäryhmien entistä parempi tunnistaminen
- Vastuualueiden kirkastaminen
- Ei osaratkaisuja, vaan kokonaisuuksien ratkaisemista
- Paluu peruskysymyksiin: Kenelle palveluita tehdään? Onko asiakasryhmä tarkasti mietitty? Myös kysymys syväasenteesta: Onko aitoa halua olla asiakaskeskeisiä?
- Kuntien yhteisen hanketoimiston perustaminen? Esimerkkinä myös Gov.uk.-toimisto, josta tukea, koodinkehittämistä ja koulutusta
 - ”Valtakunnallinen Service Design”
 - Säännöllisyys tuessa ja opastuksessa
- Kuntaliiton ylläpitämä Teams-kanava?

Haasteista tavoitteiksi

- Ylimmän johdon sitouttamisen tärkeys
- Joustamattomien rakenteiden muuttaminen
- Sähköisen asioinnin hankaluuksien voittaminen ja ymmärrettäviksi tekeminen
- Yhteisen vision luominen – mihin muutosta viedään?
- Palveluprosessien selkeyttäminen ennen niiden digitalisointia
- Asiakkuuksien ”omistaminen”
- ”Digijoryjen” hyödyntäminen kunnan sisäisen yhteistyön kehittämiseksi
- Miten löytää valtakunnallisia teknologisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat ja edistävät asiakaslähtöisiä palveluita?
 - Eritasoiset tunnistamisratkaisut (kansalaiset ja ammattilaiset)
 - Sähköinen allekirjoitus
 - Sähköinen arkistointi
 - Tekoälyn laajempi hyödyntäminen

Ratkaisuideat

- Toimialakohtaisen budjetoinnin kehittäminen
- Toimintakulttuurin muuttamisen tekeminen houkuttelevaksi (esim. tulospalkkiot asiakaslähtöisyyden edistämiseksi)
- Lisää viestintää ja sen resursointia



KUNTA LIITTO