

Tyrskylän digipolku vuoteen 2023

2019

Osaaminen:

Selvitetään, mitä on asiakaskeinen toiminta ja mitä osaamista se vaatii. Kartoitetaan mitä osaamista organisaatiossa on. Tarvittaessa pyydy apua kartoitukseen ulkopuolelta, esimerkiksi Kuntaliitosta.

Tekeminen:

Jalkaudutaan asiakkaan rooliin. Tehdään kokeilu/pilotti valitun toiminnan osalta. Ota kunnan sisällä kuntalaiset ja sidosryhmät mukaan. Huomaa mahdollisuus hyödyntää Kuntaliiton Kokeilujalostamo. Kysy miten naapurikunnissa on kehitetty asiakasymmärrystä.

Asenne:

Käydään yhteistä keskustelua siitä, mitä asiakaslähtöisyys on. Asenne, arvo kirjataan ylös. Viesti sekä kunnan sisällä, että ulos kunnan tahtotilasta asiakaslähtöisyyteen.

Organisaatio:

Tunnista palvelusi ja asiakassegmentit. Tutki miten asiakas ymmärtää palvelusi? Mitä asiakas odottaa organisaation palveluilta? Käy läpi hallintosääntö ja muu kunnan sisäinen sääntely: missä asiakas näkyy? Poistetaan turha byrokratia.

Johtaminen:

Nykyisen strategian tarkastelu: kuinka hyvin tukee asiakaskeisyydenedistämistä? Johto käy keskustelun kunnassa siitä, mitä asiakaslähtöisyys kunnassa tarkoittaa. Mitä johdon sitoutuminen muutokseen tarkoittaa.

Tieto ja data:

Aloitetaan tietovarantojen kartoittaminen.

Työkalut:

Nykyiset kehitysprojektit katsotaan läpi ja selvitetään tehdäänkö muissa kunnissa vastaavaa. Hae yhteistyömahdollisuuksia. Selvitetään kunnan "digikypsyyttä".

2020

Osaaminen:

Tunnistetaan ne osa-alueet, joiden osalta kunnan omaa osaamista täytyy vahvistaa ja mitä osaamista voidaan hankkia ulkopuolelta. Laaditaan osaamisenkehittämisen suunnitelma kuntaan. Kartoituksen pohjalta päivitetään osaamista (rekrytoinnin, koulutuksen, hankinnon jne.) Koulutuksen painopiste johto ja keski-johto.

Tekeminen:

Kokeilun opit hyödynnetään: tehdään muutos toimintamalliin. Tehdään kokeilu/pilotti valitun uuden toiminnan osalta. Kokeilun tulosten pohjalta jaetaan tietoa, dataa, koodia, oppeja ja API:tä ja äpsit. Kerro naapurikuntiin miten olette kehittäneet asiakasymmärrystä.

Asenne:

Viesti sekä kunnan sisällä, että ulos kunnan tahtotilasta asiakaslähtöisyyteen. Kehitä kunnan palautekanavia ja hyödynnä palautetta toiminnan kehittämisessä.

Organisaatio:

Kuvaa palvelu/asiakaspolut ja asiakasarvo. Huomioi erityisesti ristiriidat ja aukot.

Johtaminen:

Aloitetaan valtuustokauden strategian puolivälitarkistus. Haetaan kohtia, joissa asiakaslähtöisyyttä voidaan vahvistaa. Johdolla on ymmärrys siitä, mitä muutos edellyttää.

Tieto ja data:

Nimetään tiedolle omistajat. Kehitä asiakaspalautteisiin liittyvää analytiikkaa.

Työkalut:

Toteuta yhteiskehitystä konkreettisesti. Selvitetään, millaisia työkaluja kunnassa voisi käyttää esim. prosessien kuvaamiseen.

2021 Vaalivuosi

Strategia:

Uuden strategian valmistelu alkaa uuden valtuuston kanssa syksyllä.

Osaaminen:

Toteutetaan osaamissuunnitelmaa. Esimerkiksi koulutuksia luottamushenkilöille, työntekijöille, johdolle jne. Osaamissuunnitelma voi sisältää sekä koko organisaatiota koskevia horisontaalisia koulutuksia, sekä yksilöllisiä koulutuksia tehtävään liittyen. Painopiste koulutuksessa luottamushenkilöt.

Tekeminen:

Tehdään toimintamalli asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseksi hyödyntäen pilottien kokemuksia. Rakenna toimintamalliin pohjalta mittarit asiakaskokemuksen mittaamiseksi. Pilotointia voidaan tarvittaessa jatkaa.

Asenne:

Jaetaan mittarit avoimesti. Hyödynnä asiakaspalautetta asiakaskokemuksen kehittämisessä. Viesti sekä kunnan sisällä, että ulos kunnan tahtotilasta asiakaslähtöisyyteen. Kerro uusille luottamushenkilöillekunnan asiakaslähtöisyydestä. Ota luottamushenkilöt mukaan.

Johtaminen:

Johto varmistaa resurssit ja käynnistää strategiatyön. Asiakaslähtöisyys ei ole ilmoitusasia, vaan sitoutuu omalla esimerkillään ymmärryksen vahvistamiseen.

Tieto ja data:

Hyödynnä asiakaspalautetietoja toiminnan kehittämisessä. Kerää sitä tietoa ja dataa, jota tarvitaan asiakaskokemuksen mittaamiseksi. Tietovarannot ja tietojärjestelmät on kuvattu.

Työkalut:

Prosessien mallinnus- ja kuvaamisen työkalut otetaan käyttöön. Painopiste sisäisen kehittämisen vahvistamiseen.

2022

Strategia:

Strategiapäivitys uuden valtuuston kanssa.

Osaaminen:

Päivitetään osaamisen kehittämisen suunnitelmaa uuden strategian mukaiseksi.

Tekeminen:

Seuraa mittareita ja kehitä mittareita tarvittaessa. Kehitä toimintaa tulosten perusteella.

Asenne:

Viesti sekä kunnan sisällä, että ulos kunnan tahtotilasta asiakaslähtöisyyteen.

Organisaatio:

Selvitä, miten asiakasarvo näkyy kunnan budjetissa.

Johtaminen:

Johtamista ryhdytään muokkaamaan kohti palvelulähtöistä toimintamallia strategian mukaisesti.

Tieto ja data:

omien datalähteiden kehittäminen ajatellen tulevaisuuden tietotarpeita. Datatarpeita peilataan tunnistettuihin asiakastarpeita varten. Huomioi tunnistetut asiakassegmentit ja asiakastarpeet.

Työkalut:

Kunnassa on toiminnan kehittämis- ja/tai tiedonhallintamalli.

2023

Strategia:

Kunta toimeenpanee strategiaa.

Osaaminen:

Kunnasta löytyy osaamista asiakaslähtöisen strategian toimeenpanemiseen päivittäisessä työssä.

Tekeminen:

Kunnassa on asiakasymmärryssementointimalli ja asiakaskokemusta seurataan ja mitataan.

Asenne:

Asiakaslähtöisyys on sisäistetty läpi organisaation.

Organisaatio:

Organisaatiolla on näkemys siitä kuinka se voi siirtyä palvelukeskeiseen toimintamalliin.

Johtaminen:

Johto kokeilee budjetointia palveluiden näkökulmasta (ei palveluyksiköiden näkökulmasta).

Tieto ja data:

Valittujen palveluiden osalta kunnan käytössä on laadukasta dataa. Dataa hyödynnetään palveluiden kehittämiseen ja toimenpiteiden oikean kohdentamiseen.

Työkalut:

Kunta käyttää toiminnan kehittämiseen tarvittavia työkaluja, esimerkiksi projektisalkunhallintaan, prosessien kehittämiseen jne.