

Yritykset ei tunne kuntien tarjoamaa. Kunnat eivät tunne elinkeinoelämän tarpeita. Kysyntä ja tarjonta halutaan saattaa ajantasalle.

”Kuinka voisimme tehokkaasti selvittää yritysten tarpeet, jotta voidaan toteuttaa tarpeisiin pohjautuva sujuva ja turvallinen asiointipalvelu tukemaan yritystoimintaa?”

Kuvaus haasteesta

Kaupungit eivät tunne tarkkaan elinkeinonharjoittajien tarpeita eikä elinkeinonharjoittajat vastaavasti hahmota kunnallista palvelutarjontaa tai palvelun tuottajaa, esim. erilaisten lupien hakeminen kuntakohtaisesti. Yhteistä dialogia palvelutarpeista ei ole riittävästi käyty.

Palvelutarjooma kaupunkien tuottamiin elinkeinopalveluihin on muodostunut niin sanotusti orgaanisesti lähinnä lakisääteisiin tehtäviin pohjautuen. Kaupungit eivät ole tarpeellisessa mittakaavassa käyneet keskustelua asiakkaiden eli elinkeinopalveluita käyttävien tahojen kanssa.

Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena on muodostaa kattava kuva Kymenlaakson kaupunkien elinkeinopalveluiden kysynnästä ja tarjonnasta jotta kaupungit ja koko Kymenlaakso voivat paremmin palvella asiakkaitaan. Tavoitteena on tutkia ja tunnistaa asiakastarpeet, sekä arvioida nykyiset palvelut eli tarjonta.

Asiantuntijatukea tarvitaan asiakaskeskeisen kehittämisprojektin fasilitointiin eli läpiviemiseen, asiakastutkimuksien suunnitteluun ja toteuttamiseen, kysynnän ja tarjonnan mittaamiseen, sekä arvioimiseen mitkä tunnistetut palvelutarpeet sopivat digitaalisiin kanaviin - ja mitkä eivät.

Asiantuntijatukea tarvitaan elinkeinotoimintaa harjoittavien asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen arviointiin ja kehitystarpeiden kartoittamiseen suhteessa kaupunkien tuottamiin digitaalisiin asiointipalveluihin (tekninen toimi, kaupunkisuunnittelu, rakennusvalvonta, ympäristöpalvelut).

Keskeiset perustelut valinnalle

1. Elinkeinopalveluiden asiointi voidaan hoitaa sekä tarkoituksen- että myös lakien vaatimusten mukaisesti. Elinkeinoelämän vastaavia tarpeita osataan ja voidaan palvella.
2. Työntekijät voivat fokusoida työtään paremmin tarpeiden mukaan kun digitaaliset kanavat toimivat tarkoituksenmukaisesti.
3. Ymmärretään elinkeinoelämän tarpeet ja palvelujen kohtaanto, sekä pystytään määrittelemään mitkä sähköiset kanavat vastaavat elinkeinoelämän tarpeita.

Projektin avaintahot ja -henkilöt

- Eija Grönholm, Kotka, projektijohto; digi- ja tietohallinto, kaupunkikehitys, toimialojen asiantuntijat yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Liisa Kolari, Kouvola, tietohallinto, strategia ja kehittäminen, toimialojen asiantuntijat yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Marika Auvinen, Hamina, tietohallinto, strateginen johtaminen, toimialojen asiantuntijat, yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Leena Gerdemeister, Kinno/Kouvola Innovation
- Sirpa Kantola-Pakkanen, Kymenlaakson kauppakamari

Valintakriteerien täytyminen

Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:

- ✓ Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- ✓ Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- ✓ Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- ✓ Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:

- ✓ Kehittämishaaste on kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- ✓ Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- ✓ Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- ✓ Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- ✓ Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.