

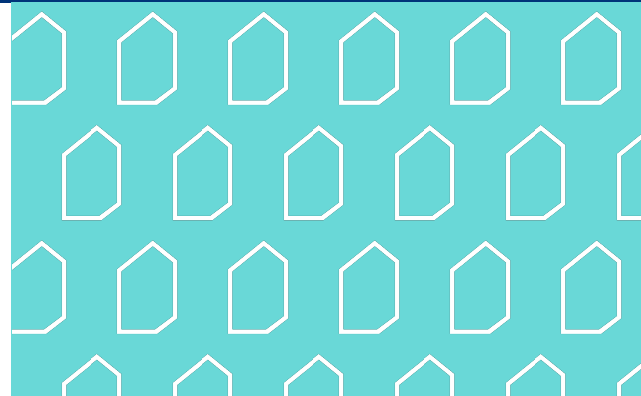
Kymenlaakso - yhteistyöstä elinvoimaa

Väärinymmärryksistä yhteisymmärrykseen

12/2021



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Kymenlaakson lähtötilanne pilottiin

- Pilotin tavoitteena on muodostaa kattava kuva Kymenlaakson kaupunkien elinkeinopalveluiden kysynnästä ja tarjonnasta, jotta kaupungit ja koko Kymenlaakso voivat paremmin palvella yrittäjiä.
 - Tavoitteena on tutkia ja tunnistaa asiakastarpeet sekä arvioida nykyiset kuntien palvelut eli tarjonta.
- Asiantuntijatukea tarvitaan elinkeinotoimintaa harjoittavien asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen arviointiin ja kehitystarpeiden kartoittamiseen suhteessa kaupunkien tuottamiin digitaalisiin asiointipalveluihin.



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



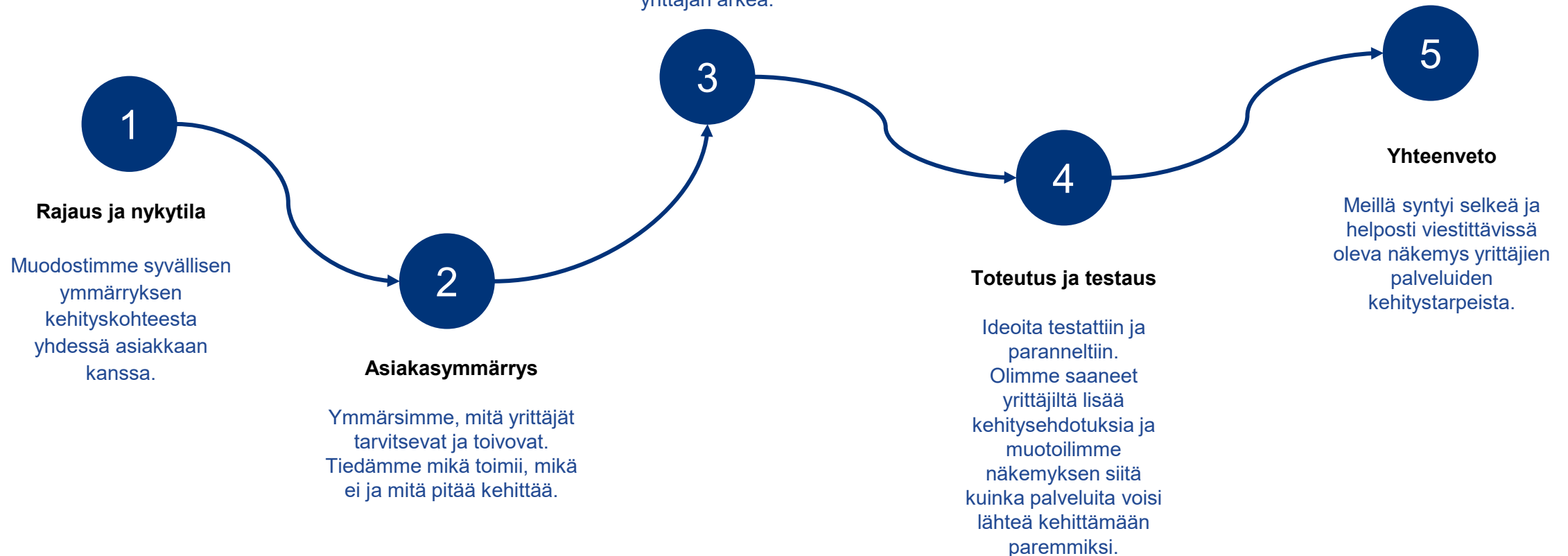
Ketterää kehittämistä sprinteissä



Sprinttien sisältöjen pääkohdat

Tarkennukset ja konkretisointi

Tunnistimme kipukohtia ja ymmärsimme niiden vaikutusta elinkeinoelämän toimintaan. Meille muodostui näkemys siitä, kuinka helpottaa yrittäjän arkea.



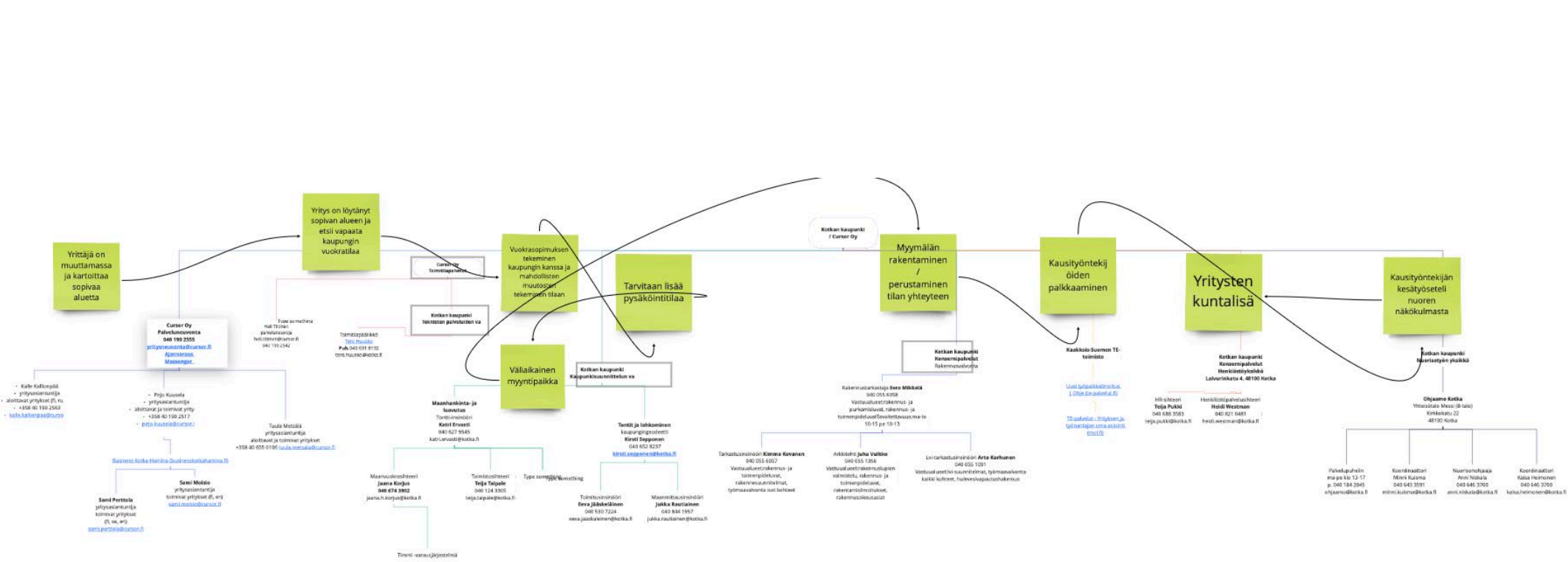
Asiakasymmärrystä kuvitteellisen tilanteen kautta

Sprintti 1

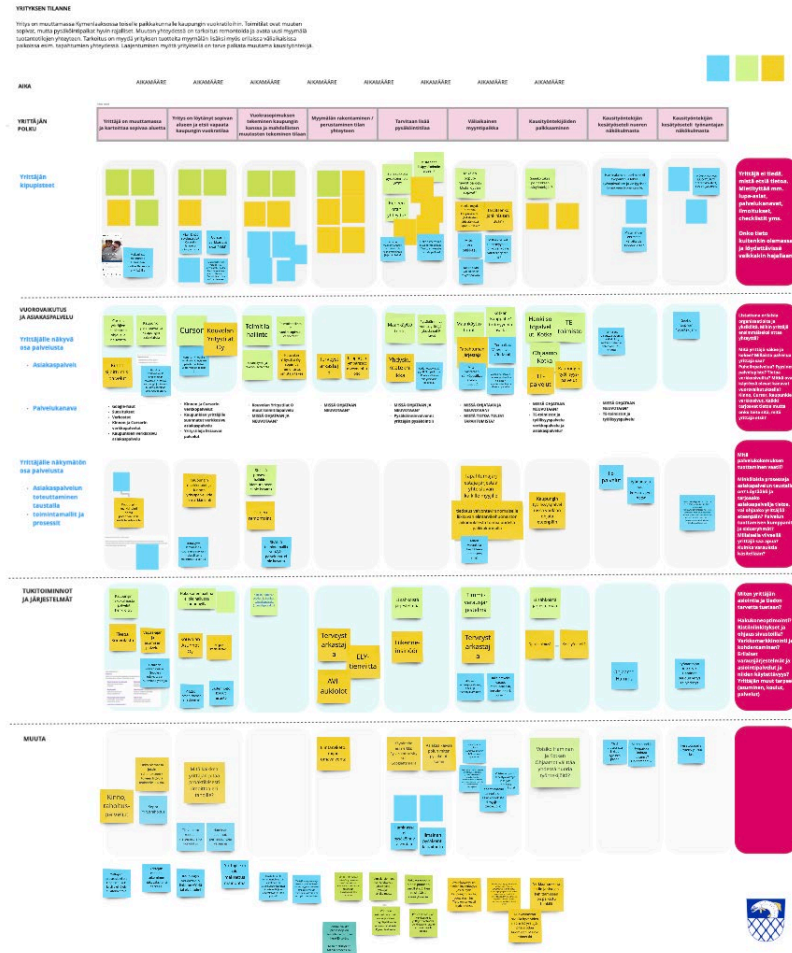
“Yritys on muuttamassa Kymenlaakson sisällä paikkakunnalta toiselle kaupungin vuokratiloihin. Toimitilat ovat muuten sopivat, mutta pysäköintipaikat hyvin rajalliset. Muuton yhteydessä on tarkoitus remontoida ja avata uusi myymälä tuotantotilojen yhteyteen. Tarkoitus on myydä yrityksen tuotteita myymälän lisäksi myös erilaissa väliaikaisissa paikoissa esim. tapahtumien yhteydessä. Laajentumisen myötä yrityksellä on tarve palkata muutama kausityöntekijä.”



Esimerkki yrittäjän polusta organisaation läpi



Yhteenveto nykytilasta Kymenlaaksossa



Yrittäjä ei tiedä mistä etsiä tietoa.

Tieto kuitenkin on olemassa ja löydettävissä vaikkakin hajallaan

Antaako ensimmäinen kontakti apua yrittäjän ongelmaan vai ohjataanko hänet kaupungin sisäisen flipperiin?

Jos ensimmäinen kontakti ei tuo apua yrittäjän asian hoitaminen lähtökohtaisesti viivästyy





Haastattelut

Sprintti 2

- Haastateltaviksi valikoitui monipuolinen joukko yrittäjiä Kymenlaakson alueelta sekä kaupunkien virkahenkilöitä, yhteensä 15 kpl.
- Haastatteluissa nousi esille kattavasti kipukohtia, mutta myös positiivisiksi koettuja asioita kaupunkien toiminnasta.
- Yrittäjät nostivat esille myös konkreettisia kehittämissideoita.
- **Yksittäisten asioiden sijasta katsottiin kokonaiskuvaa ja tunnistettiin lähtötilannetta.**





Virkamiesten tehtävä olisi neuvoa yrittäjiä eikä kertoa mikä meni väärin ja vetkuttaa hankkeita. Ne eivät ymmärrä, että yrittäjä taistelee omilla rahoillaan.



Johtopäätökset haastatteluista

Asenne

Yrittäjät kokevat, että asenteessa yrittäjiä kohtaan on kehitettävää.

Osaaminen

Koetaan, että palveluja tarjoavien organisaatioiden substanssiosaaminen on useimmiten heikkoa.

Vuorovaikutus

Yrittäjät eivät saa kiinni oikeita henkilöitä, vastaaminen ja palaaminen yhteydenottoihin on heikkoa.

Palvelujen pirstaleisuus

Yrittäjille suunnatut palvelut ovat pirstaloituneet kaupunkiorganisaatioihin ja kehitysyhtiöihin. Mikään toimija, brändi, ei nouse yrittäjille selvinä kanavana tavoittaa esiin.

Eri maailmat

Virkahenkilöt eivät ole jalkautuneet yrittäjien pariin eikä heillä ei ole tarpeeksi tietoa yritysten todellisuudesta. Kahvitilaisuudet eivät ole olleet riittävä tapa yhteydenpitoon.

Neuvot olivat niin huonoja, että jos olisimme niitä noudattaneet, oltaisiin linnassa.

Välillä tuntuu, että saa tiedon hevosten tietotoimiston kautta.

Meillä ei ole ollut ongelmaa että emme ymmärtäisi asiakasta (yrittäjiä). Me vaan ei saada korviimme tietoa tarpeista.



Pilotin suunnanmuutos

- Haastattelujen ja tausta-aineistojen avulla asiakasymmärryksen kasvaessa arvioimme uudelleen pilotin alussa määriteltyä tavoitetta. Aikaisemmin määritelty tavoite kirkastui ja muuttui ymmärryksen lisääntyessä.
- Alkuvaiheen fokus palvelupoluista ja digitaalisista palveluista tarkentui vuorovaikutuksen lisäämiseen kaupunkien ja yrittäjien välillä.
- Pilotin aikana tulisi luoda tavoitetila Kymenlaaksolle miten vuorovaikutuksen varhaisessa vaiheessa ymmärretään paremmin asiakkaita.



Varhainen vaihe



Digitaaliset
palvelut





Työpajassa ratkaistavaksi valittu kehityshaaste

Asiakasymmärrykseen perustuen tunnistettiin ja valittiin ratkaistavaksi ongelmaksi:

- **Miten yrittäjä ottaa ensikontaktin yrityspalveluihin?** Millainen prosessi pitää olla ettei se henkilöidy liikaa? Miten herätämme luottamusta toimintaa kohtaan? Miten prosessi olisi mahdollisimman nopea ja sujuva?
- **Keskustelun pohjalta ensimmäinen ongelma on ”ennen palvelua” kohdassa.** Miten ensimmäinen yhteydenotto sekä luottamus syntyy asian hoitumiseen?
- Mikä on ns. ensimmäinen kontaktipiste: kanavat, ratkaisut, palvelulupaus?



Tunnistetut ratkaisut

Ratkaisuiksi tunnistettiin:

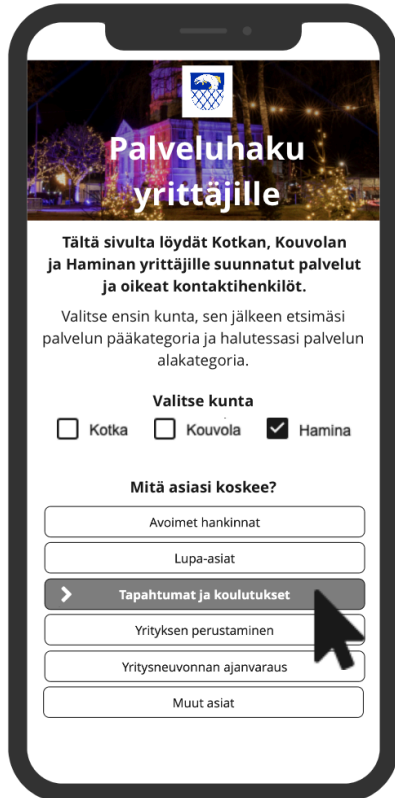
- **Tarvitaan helposti lähestyttävä ensikontakti**, joka osaa ohjata asian oikeaan kanavaan kaupungin sisällä.
- **Tarvitaan riittävästi resursseja ottamaan vastaan asiakas**. Tämän jälkeen prosessi lähtee rullaamaan omalla painollaan eteenpäin.
- **Tarvitaan toimija joka kuuntelee yrittäjiä**. Varmistetaan, että kontakteista jää digitaalinen jälki ja pidetään huolta että palvelun avulla kommunikoidaan takaisin yrittäjälle miten hänen asiansa etenee
- **Yrittäjä laitetaan toiminnan keskiöön!** Pitää olla valmiita tekemään työtä ja ymmärtämään yrittäjän arkea.
- Ennen kun muut ratkaisut voivat toimia tarvitaan kunnanvaltuuston ja kaupunginhallituksen linjaus asenteen muuttamisesta.

Tahtotilan täytyy olla kirkas ennen kuin mitään konkreettista tapahtuu.



Idea: Digitaalinen palveluhakemisto

Sprintti 4



Jos tällainen palvelu olisi olemassa ja löytyisi helposti kaupunkien verkkosivuilta:

- Olisiko se sinulle hyödyllinen?
- Käyttäisitkö tällaista palvelua?
- Mitä ajatuksia idea herättää?
- Mitä yhteystietoja / sisältöjä etsisit?
- Minkälaisen teemojen alta etsisit tietoa?



Palaute digitaalisesta palveluhakemistosta

Palvelu koettiin lähtökohtaisesti hyödyllisenä, mutta esille nousi samankaltaisia haasteita kuin aikaisemmin yrittäjien haastatteluissa:

- Palvelu tarvitsee vastuuhenkilöt, jotka pitävät sisällön ajantasaisuudesta huolta.
- Palvelun on toimittava yhdenmukaisesti koko maakunnan alueella.
Palveluhakemistoa ajateltiin laajemmin kuin yksittäisen kaupungin palvelujen katalogina.
- Yrittäjiä pohditutti saavatko he luotettavan ja oikean tiedon ja voivatko he kontaktoida myös iltaisin?
- **Tiivistetysti yrittäjät kaipaavat luotettua asioidenhoitajaa varmistaakseen oman asiansa hoitumisen.**



Yhteenveto ja suositukset





Arvostus yrittäjää kohtaan ei ole kaupungin työntekijöiden vahvuutta.



Yritysten tarpeet keskiöön

- **Yrityksille tarjottavia palveluita on Kymenlaaksossa riittävästi.** Niiden tuottamisessa ja toteutuksessa tulisi kuunnella yrittäjien toiveita ja tarpeita, jotta yrittäjät haluaisivat käyttää niitä.
- **Palveluita tulisi tuottaa asiakkaita kuunnellen,** ei organisaation tarpeiden tai prosessien pohjalta.
- **Yritysten arki ja kellotaajuus ovat kaukana** virkahenkilöiden ja kehitysyhtiöiden arjesta. Palvelut tulee olla saatavilla silloin, kun on tarve. Turhaan odotteluun ja pitkittyneisiin prosesseihin ei ole aikaa.
- **Kaupunkien ja kehitysyhtiöiden palvelut ja prosessit koetaan vaikeasti ymmärrettäviksi, etäisiksi ja jähmeiksi.** Palveluista tulee viestiä proaktiivisesti, ei odottaa, että yrittäjä itse löytää palveluiden äärelle.

"Seutukunta ja sen ihmiset eivät ole eivätkä halua olla yrittäjämyönteisiä."

"Pyrin välttämään kaupungin kanssa asiointia koska heistä ei ole hyötyä"

"Vaikea saada ketään kiinni, eivät vastaa puheluihin eivätkä sähköposteihin."



Byrokraatin roolista mahdollistavaan ja konsultoivaan rooliin

- **"Kyynisyyden laaksosta"** kohti aidosti yrittäjämysteistä ilmapiiriä.
- **Asiakaskeskeisyys vaatii vahvan tahtotilan.** Puhe asiakaskeskeisyydestä ei riitä vaan vaaditaan organisaatioiden toiminnan muutosta. Tarvitaan muutosjohtamista ihmisten toiminnassa ja asenteissa.
- **Tuotetaan palveluita ihmiseltä ihmiselle.** Yritys tietää kenen kanssa hoitaa asioita.
- **Jalkaudutaan** aktiivisesti asiakkaiden arkeen ja kehitetään toimintatapoja systemaattisesti yhdessä yritysten kanssa.
- **Tutustutaan ja opitaan** miten muissa vastaavissa organisaatioissa toimitaan ja viedään saatuja oppeja käytäntöön.
- Yrittäjyyden tukeminen organisaatioiden strategioista myös käytäntöön.
- Tarvitaan aktiivista sisäistä ja ulkoista viestintää.



Pari vinkkiä yrityksiltä

- ✓ Yritysneuvojat eivät mene lounaalle yhtä aikaa.
- ✓ Määritelkää tavoiteaika minkä sisällä yhteydenottoon vastataan.
- ✓ Soittakaa ja olkaa kiinnostuneita.



Pohdittavaa

- Miten varmistetaan, että johdolla ja asiakastyötä tekevillä on riittävä yhteinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista?
- Tarvitaanko Kymenlaaksossa kaksi kehittämissyhtiötä vai riittäisikö yksi vahva alueellinen toimija?
- Toteutuuko kaupunkien strategiat yrittäjien arjessa?
- Kuinka varmistetaan alueella toimivien pienempien yritysten toiminnan tukeminen?
- Kuinka Kymenlaaksossa suhtaudutaan uudenlaisiin yrityshankkeisiin?
- Mikä on Kymenlaakson tarjoama kilpailuetu?





Joskus matka on tärkeämpi kuin päämäärä. Lopputulokset olivat lopulta itsestään selviä, mutta tarvittiin prosessi niiden löytämiseksi.



Kysyttävää?

Otathan yhteyttä:

Laura Järveläinen // laura.jarvelainen@dvv.fi // 050 407 4814



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO