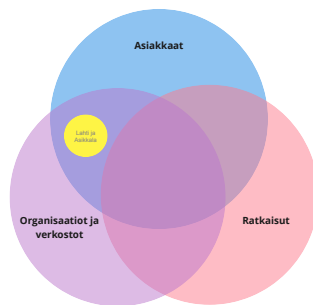


Asiakastiedolla vaikuttavuutta

Johdolle tarjottavan merkityksellisen asiakastiedon laadun parantaminen ja tiedolla johtamisen kulttuurin kehittäminen



Lahti ja Asikkala

"Kuinka voisimme tunnistaa ja suunnitella tarvittavat muutokset, joiden avulla pystymme hyödyntämään asiakastietoa kunnan palvelujen päätöksenteossa?"

Kuvaus haasteesta

Laadukkaaseen tietoon perustuva päätöksenteko olisi ensiarvoisen tärkeää kunnissa, jotta resurssit kohdistuvat mahdollisimman hyvin kuntalaisen eduksi. Tällä hetkellä etenkin pienemmällä ja keskiuurilla kunnilla ei kuitenkaan ole käytössään niille mitoitettua mallia, jonka avulla lähtee kehittämään tiedolla johtamisen kulttuuria ja työkaluja.

Kunnassa on hankala hahmottaa, mitä tiedolla oikeastaan pitäisi johtaa ja mitä se ihan käytännössä tarkoittaa kunnan eri toimintojen kannalta. Tieto on pirstaloitunut eri toimialoille ja eri järjestelmiin, joista sen yhdistely on vaikeaa. Asioita on totuttu johtamaan puhtaasti talous- ja henkilöstötiedolla. Nyt haluttaisiin lähteä liikkeelle asiakastiedon hyödyntämisestä.

Asiantuntijatuon tarve ja tavoiteltu lopputulos projektissa

Asiantuntijatuon tarvitaan

- tarpeiden ja haasteiden keräämiseen eri toimialojen työntekijöiltä ja johdolta, asiakkailta ja sidosryhmiltä
- vertailutiedon etsimiseen muilta kunnilta
- tavoitetilan ideoinnin fasilitointiin
- tavoitetilan visualisointiin / konkretisointiin
- tiekartan yhteiskehittämiseen

Tavoitteena on

- rakentaa selkeä visio tiedolla johtamisen tulevaisuudesta kunnassa, löytää havainnollistavat esimerkit sekä mittarit tiedon ketterään hyödyntämisen
- priorisoida kunnan palveluja sen mukaan, missä erityisesti asiakastiedolla johtamista kipeimmin tarvitaan
- tuottaa käytössä oleviin resursseihin sovitettu tiekartta tiedolla johtamisen edistämiseksi

Keskeiset perustelut valinnalle

1. Kyseessä on sekä kulttuurin että tekemisen muutos: Tiedolla johtaminen saadaan osaksi kunnan yhteistä tekemistä siiloja läpileikaten
2. Tehtyjä strategisia linjauksia on helpompi toteuttaa kun päätökset voidaan perustaa vaikuttavuuteen ja ovat läpinäkyvämpiä
3. Tiedon avulla saadaan tuotettua oikeanlaisia ja tarpeeseen tulevia palveluja kuntalaisille
4. Syntyvä malli olisi todennäköisesti arvokas myös muille kunnille -> jos aihe valitaan, voitaisiin tehdä "etsintäkuulutus" aiheesta kiinnostuneista muista organisaatioista

Projektin avaintahot ja -henkilöt

- Kehityspalveluiden asiantuntijat
 - Johto (ylin ja keskijohto)
 - Toimialueiden ja palvelualueiden operatiivinen johto
 - Tietopalveluyksikkö
 - Tietohallinto
 - Pääkäyttäjät
-
- Pasi Halme, Lahden tietohallinto
 - Anne Mikkonen, Lahden tietohallinnon kehityspalvelut
 - Sirpa Männistö, Lahden tietohallinto
 - Jesse Marola, Lahden kehityspalvelut, tilastot ja tietopalvelut
 - Katja Karevaara, Lahden kehityspalvelut, tilastot ja tietopalvelut
 - Aapo Pispä, Asikkala, talousjohtaja

Mahdollisen ratkaisun:

Hyödyt ja vaikutukset laajemmin / kansallisesti

Tiedolla johtamisen kehitysprosessin jakaminen ja esimerkit asiakastiedon hyödyntämisestä johtamisessa auttaa kuntia kehittämään palveluja asiakaslähtöisemmiksi ja lisäämään hyvinvointia alueella. Yhteisiä mittareita voidaan hyödyntää muissakin kunnissa ja lisätä tiedon vertailtavuutta.

Kytös kansallisiin digitavoitteisiin ja Digikompassiin

Laadukkuus ja asiakaslähtöisyys, yhteentoimivuus (Data ja tiedolla johtaminen, digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.)

Vaihe, mihin kehittäminen kohdistuu

Alkuvaihe: käsitteistön yhteinen ymmärtäminen, aiheen konkretisointi, tarpeiden tunnistaminen, tavoitteiden ja mittarien asettaminen, etenemisen palastelu.

Alustavat tuotokset

- Yhteinen ymmärrys tiedolla johtamisesta ja sen soveltamisesta kunnassa
- Kuvaus nykytilasta sekä analyysi eri tahojen tarpeista
- Visiotarina tavoitetilasta kuinka asiakastieto toimii arjessa päätöksenteon tukena
- Tunnistetut prioriteetit ja tiekartta tiedon hyödyntämiseen kaupungissa