

Asiantuntijatuen projekti 2022 | Lahti ja Asikkala

# Asiakastiedolla vaikuttavuutta

**Pasi Halme**, pääsuunnittelija, Lahden kaupunki  
**Karoliina Liimatainen**, erityisasiantuntija, DVV



# Mistä lähdimme?

## HAASTE

**Tiedolla johtamisen "kartta" oli olemassa, mutta se oli liian ylätasolla ja sisälsi epärealistisen määrän tekemistä suhteessa resursseihin. Säännöllinen yhteinen työaika aiheen parissa puuttui ja oli haastavaa poimia toimenpiteitä kartalta toteutukseen.**

## Millaista muutosta tavoittelimme?

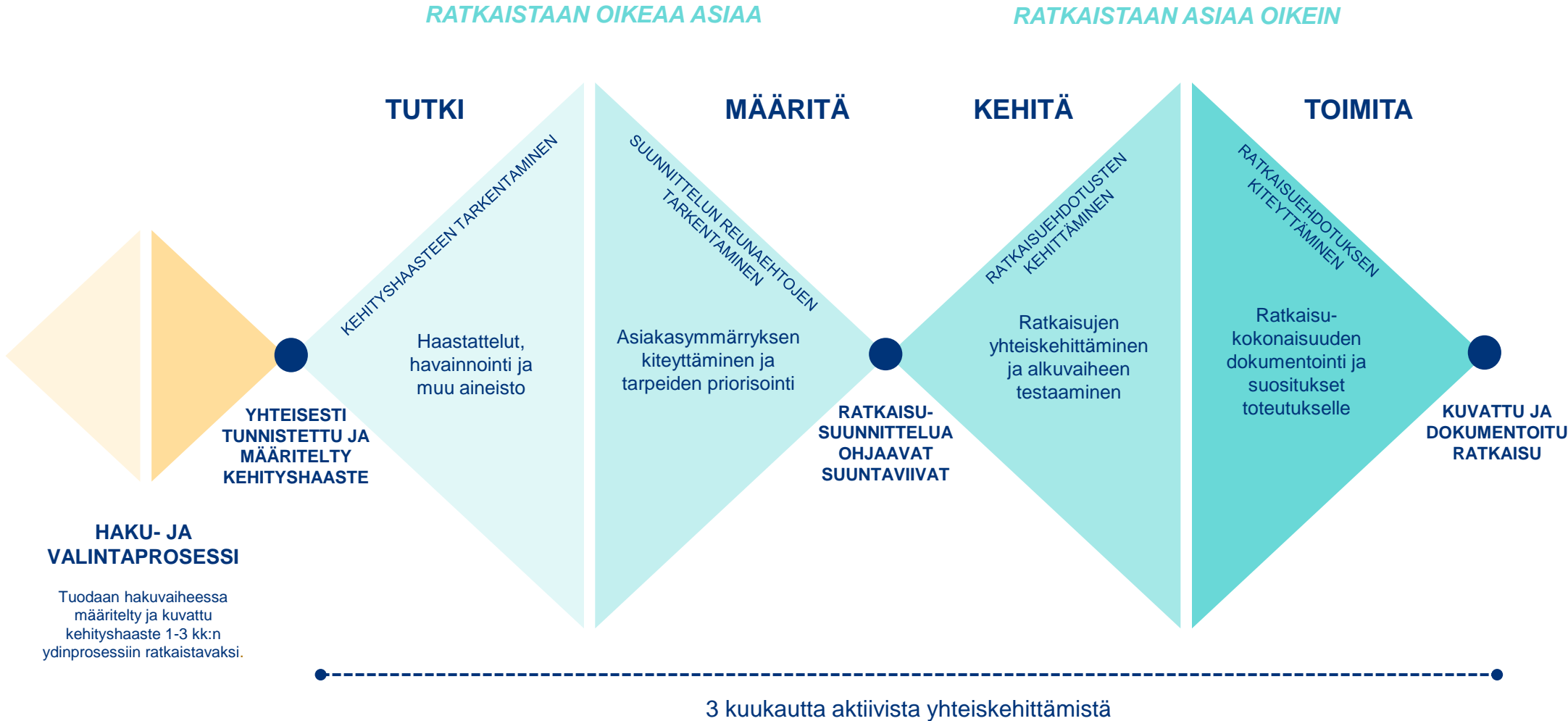
- Paikallaan polkemisesta etenemiseen
- Selkeyttää tiedolla johtamista Lahdessa sekä ylipäättään kunnan näkökulmasta
- Tarkasteluun henkilöasiakas, eli kuntalainen
- Palvelujen laadun ja kustannus-tehokkuuden parantaminen sekä asiakkaiden tarpeiden huomioiminen
- Selkeä tiekartta tiedolla johtamiseen, palvelisi kaikkia kunnan työntekijöitä

Ydintiimissä oli Lahden kaupungin kehityspalvelujen henkilöitä.



Tavoitteena oli tarkastella asiakastiedolla johtamista uusin silmin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen.

# Eteneminen



# Asiakastieto

=

Dataan pohjautuvaa ja toimintaa muokkaavaa ymmärrystä asiakkaista sekä heidän tilanteistaan ja tarpeistaan.

Asiakastiedon hyödyntämisellä tavoitellaan **vaikuttavuutta**.



# Mistä puhumme, kun puhumme tiedosta?

## DATA

Tiedonkeruuvälineellä kerättyä aineistoa, jolla ei ole itsessään arvoa.

*”Erään kuntalaisen ikä on 16 vuotta.” tai ”Kunnassa asuu tämän verran 15-18-vuotiaita nuoria.”*

## INFORMAATIO

Jalostettu ja rikastettu data, jolla on merkitys-sisältö ja käyttöyhteys.

*”Kunnan eteläosissa on runsaasti 15-18-vuotiaita nuoria, mutta vain harvoja nuorten suosimia harrastuspaikkoja.”*

## TIETO

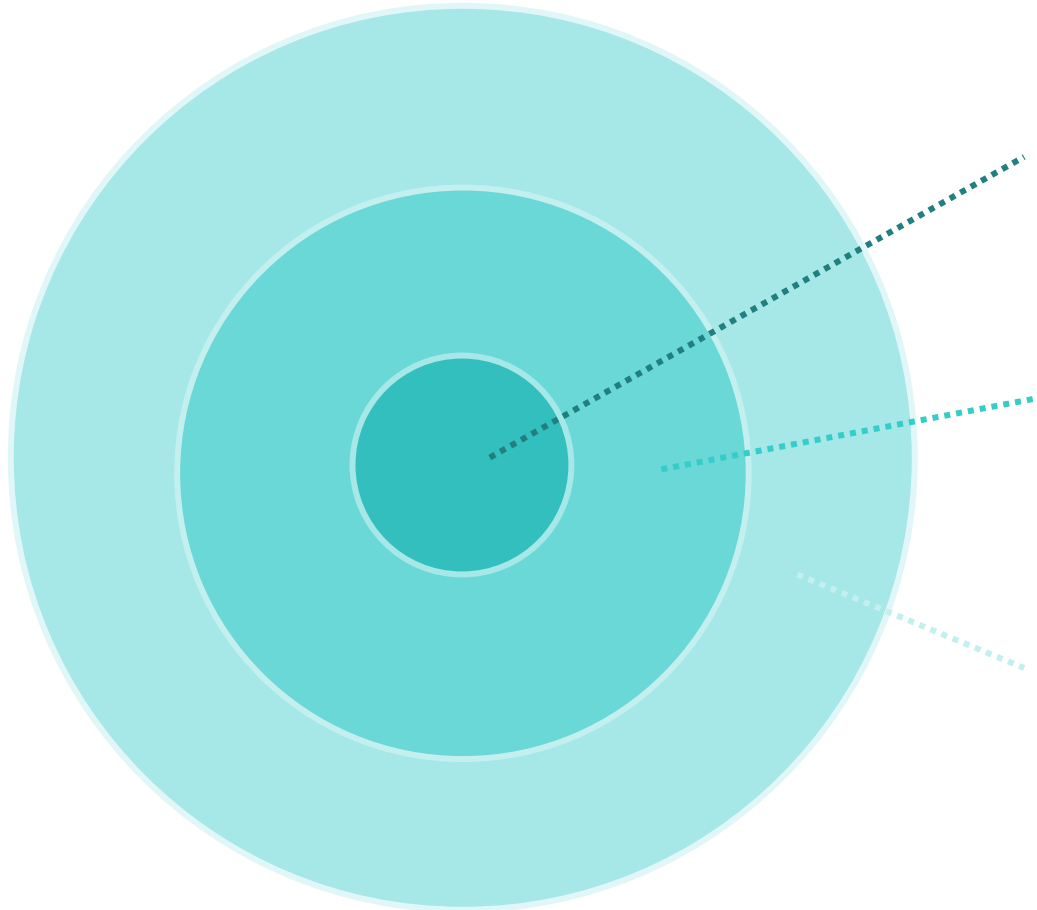
Informaatiota käytetään, jolloin tieto toteutuu asiantuntemuksena ja mahdollistaa toiminnan informaation pohjalta.

*”Keskitämällä nuorten harrastamista tukevia palveluja eteläosiin voidaan lyhentää matka-aikoja.”*

..... Merkitys ja arvo kasvaa .....>



# Tiedon johtamisesta tietojohdantamiseen



## **Tiedon johtaminen**

Datan saatavuuden ja  
hyödynnettävyyden varmistaminen

## **Tiedolla johtaminen**

Tiedon hyödyntäminen  
päätöksenteossa

## **Tietojohdantaminen**

Organisaatioille arvokkaan  
tietopääoman johtaminen



**Valitsimme  
esimerkkitalanteeksi  
”lapsiperhe muuttaa  
kuntaan”**



# Mitä teimme?

1

**Nojasimme jo tehtyyn työhön** - Haimme pohjan työskentelylle aiemmin tehdyistä toimenpiteistä ja kertyneestä ymmärryksestä. Tunnistimme esimerkkejä muualta.

2

**Syvensimme ymmärrystä** - Katsoimme tiedolla johtamista useista eri kulmista ja rakensimme omaa oivaltamista aiheeseen. Haastattelimme ihmisiä eri vastuu-alueilta, jotta saimme paremman ymmärryksen asiakastiedolla johtamisesta eri yksiköissä.

3

**Rakensimme tavoitetilaa** - Tarkastelimme asiakastietoa ja visiota konkreettisen tilanteen avulla: Mitä palveluja ja tietoja tarvitaan kun lapsiperhe muuttaa kuntaan?





Valmistelut ja käynnistys

ELOKUU							
VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
31							
32							
33	Käynnistys		Viikkopalaveri 9-10.30				
34			Viikkopalaveri 9-10.30				
35			Viikkopalaveri 9-10.30				

Analysoidaan ja priorisoidaan

LOKAKUU							
VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
40			Asiakasryhmä 8-9h				
41			Viikkopalaveri 9-10.30				
42			Asiakasryhmä Tammun 9-10.30				
43			Viikkopalaveri 9-10.30				
44			Asiakasryhmä Lahdessa ja Asikkalassa				

Kuvataan ja validoidaan ratkaisutapoja

MARRASKUU							
VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
44			Asiakasryhmä 8-9h	Viikkopalaveri 9-10.30			
45	Asiakasryhmä Tammun ja Asikkalassa 10-11h	Viikkopalaveri 9-10.30		Asiakasryhmä Lahdessa ja Asikkalassa 12-13h			
46			Viikkopalaveri 9-10.30				
47			Viikkopalaveri 9-10.30				
48	Työpaikan validointi	Viikkopalaveri 9-10.30					

Tulosten esittely

JOULUKUU							
VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
48				Päätöseikka			
49			Asiakasryhmä Lahdessa ja Asikkalassa 9-10.30	Asiakasryhmä Lahdessa			
50				Asiakasryhmä Lahdessa ja Asikkalassa 10-11h			
51							
52							

SYYSKUU

VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
35			Viikkopalaveri 9-10.30	1	2	3	4
36	Viikkopalaveri 13-14.30		Aamukahvit 8-8.45	Haastatteluja			
37	Asiakasryhmä Lahdessa ja Asikkalassa 9-11h Työpaja Lahdessa 12-16 (3h)		Viikkopalaveri 9-10.30	Haastatteluja			
38			Viikkopalaveri 9-10.30	Haastattelujen ja työpajan tulosten koostaminen			
39			Viikkopalaveri 9-10.30 Viestinnän suunnittelu				

18

haastateltavaa nykytilan ja tarpeiden tunnistamiseksi, taustana aiemmat johdon haastattelut

16

projektitiimin viikkotapaamista yhteiseen määrittelyyn, ideointiin, jalostamiseen ja viestintään

3

yhteiskehittämisen työpajaa (2 läsnä Lahdessa, 1 etänä)

# Haasteet ja tarpeet

Projektissa haastateltiin Lahden ja Asikkalan henkilöitä päätöksenteon eri tasoilta: hallintopalvelut ja talousyksikkö, kehityspalvelut, elinvoima- ja työllisyyspalvelut, nuorisopalvelut, lukiokoulutuspalvelut, kirjasto- ja tietopalvelut, opisto, liikuntapalvelut, kaupunkisuunnittelu sekä rakennusvalvonta.



# Selvitimme haastatellen

Näkyykö työssäsi tilanteet, kun kuntaan muuttaa uusia ihmisiä, esimerkiksi lapsiperheitä?

Teetkö työssäsi päätöksiä?

Mitä asioita voitaisiin tehdä paremmin, jos olisi sopivaa tietoa?

Mihin suuntaan toivoisit, että Lahdessa mentäisiin tiedon hyödyntämisen suhteen?

Millaista yhteistyön tulisi olla?

Jos saisit mitä tahansa tietoa asiakkaista, mitä haluaisit saada?

Mikä helpottaisi palvelun tuottamista ja/tai kehittämistä?

Minkälaista tietoa ei hyödynnetä tarpeeksi tällä hetkellä?

Miksi?

Minkälaista keskustelua käytte tiedon äärellä esimerkiksi toimialojen välillä tai sidosryhmien kanssa?



# Oivalsimme ydinhaasteet

## ASENNE JA YHTEISTYÖ

Tieto koetaan vaikeaksi ja epämääräiseksi aiheeksi, pelottavaksikin

Asiakastiedon arvoa ja potentiaalia ei täysin hahmoteta

Tiedonjako ja tiedonvaihto vaatii avointa ja keskustelevaa kulttuuria sekä tiedonvaihdon kanavia tai foorumeita

## TIETO JA JÄRJESTELMÄT

Ennakoinnin työkaluja kaivataan

Tietotarpeet ovat muuttuvaiset: pääpaino tulisi olla ketterässä tietotuotannossa

## OMISTAJUUS JA JOHTAMINEN

Tiedolla johtamisen tavoitteet puuttuvat tai niitä ei ole jaettu

Tiedolla johtamisella ei ole asianomistajaa ja soihdunkantajaa

Usko tiedolla johtamisen kehittämiseen on koetuksella

Kaupungin eri tasot eivät keskustele

## OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Tiedolla johtamiseen tarvitaan moninaisia kyvykkyyksiä

Taidoissa hyödyntää tietoa on puutteita: on vaikea lukea tietoa

Hyviä toimintamalleja on, mutta laajempi tietoisuus niistä puuttuu



# Ideoimme mahdollisuuksia: Entä jos...

Entä jos data saatettaisiin yhtenäiseen ja kaikille saavutettavaan muotoon?

Entä jos tiedolla johtaminen organisoitaisiin kuntalaiskokemuksen ympärille?

Entä jos tiedolla johtamiseen suunnattaisiin enemmän resursseja?

Entä jos tiedolla johtamisessa tavoiteltaisiin faktapohjaista päätöksentekoa, jota arvokeskustelu rikastuttaisi?

Entä jos tiedonjalostuksen kyvykkyyksiä kasvatettaisiin yksiköiden sisällä?

Entä jos yhteiselle keskustelulle olisi sille pyhitetty foorumi?

Entä jos asiakaspalautteita voisi hyödyntää palvelukehittämiseen JA koko kaupungin ennakoivaan suunnittelutyöhön?

Entä jos saisimme hiljaisen tiedon dokumentoitua ja skaalattua koko kaupungin käyttöön?

Entä jos hyödyntäisimme datapumppujen tiedonlouhintakykyä tavalla, joka tukisi tiedon tavoitteellista jalostamista?



# Tavoitetilan kiteytys

Projektissa selkiytettiin, mitä kohti tiedolla johtamisessa halutaan lähteä etenemään.



# Kuvasimme tavoitetilan

## OMISTAJUUS & JOHTAMINEN

Tiedolla johtamiselle on omistaja ja kasvot. Tiedon hyödyntämiselle on määritelty tavoitteet ja ne ovat yhteisesti jaetut. Tiedolla johdetaan edistämällä yhteistä keskustelua kaupungin eri tasojen välillä ja sitouttamalla kaikki mukaan.

## ASENNE & YHTEISTYÖ

Tiedon hyödyntäminen koetaan helpoksi ja omaa työarkea koskettavaksi asiaksi. Asiakastieto tuottaa ymmärrystä, jonka pohjalta palvelualueet kykenevät kehittämään toimintaansa. Tiedon ympärillä käydään keskustelua ja tietoa jaetaan avoimesti. On syntynyt uudenlaista, keskustelevaa kulttuuria sekä uusia foorumeita tiedon hyödyntämisen ympärille.

## OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Tiedolla johtamiseen tarvittava osaaminen on tunnistettu ja sitä on kehitetty kuntaa läpileikkaavasti. Kunnan työntekijät osaavat lukea tietoa. Tiedon hyödyntämisen toimintamallit ja työkalut on otettu laajasti käyttöön.

## TIETO & JÄRJESTELMÄT

Tietotarpeet ja oikeat tiedon lähteet on tunnistettu, ja tiedon hyödyntämisessä on siirrytty vahvemmin ennakoivan tiedon jalostamiseen. Tietotuotanto on ketterää ja keskustelevaa, ja vastaa muuttuviin tietotarpeisiin.





# Asiakastiedon hyödyntäminen kunnassa

**Asiakastiedon avulla kunta tekee  
järkevempiä päätöksiä, säästää kuntalaisen  
veroeuroja ja tekee kunnasta houkuttelevan  
paikan, jonne rakentaa elämä.**

Kunta luo asukkaille hyvinvointia tietoon  
pohjaavalla päätöksenteolla ja kehittämistyöllä.  
Palvelut suunnitellaan ennakoivasti asukkaiden  
tarpeisiin.

Asiakastietoa hyödynnetään päätöksentekoon  
kunnan kaikilla tasoilla, yksittäisen työntekijän  
arkisista valinnoista lähtien. Tehdään kaikki  
päätökset – niin pienet kuin suuretkin –  
asiakasymmärrykseen pohjautuen.





## Mihin tarvitsemme asiakastietoa?

Ennakoimme tarpeita ja kohdennamme palveluja niitä tarvitsevalle.

Arvioimme palvelun tehokkuutta ja vaikutuksia asiakkaan elämään.

Kehitämme arkisia toimintatapoja.

Teemme järkevämpiä päätöksiä ja säästämme kuntalaisen veroeuroja.

## Kuka tarvitsee asiakastietoa?

Kaikki kunnan työntekijät tarvitsevat dataan pohjautuvaa ymmärrystä asiakkaista, heidän tarpeistaan ja tilanteistaan.

Asiakastiedon avulla palveluistamme tekevät vaikuttavia esimerkiksi niin varhaiskasvatuksen opettajat, kaavoitusinsinöörit, rehtorit, palveluneuvojat kuin kunnanvaltuutetutkin.

## Hei kunnan työntekijä, tiedosta tulevaisuus!

Tiedostatko sinäkin, että tulevaisuudessa meitä ohjaa yhä useammin tieto, ei luulo. Asiakastiedon avulla navigoimme joustavasti muuttuvassa ympäristössä, avoimesti, vastuullisesti, yhdessä.



# Tiekartta

Projektissa tuotettiin kuntien erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin soveltuva asiakastiedolla johtamisen tiekartta, joka auttaa jäsentämään matkan kohti tavoitetilaa konkreettisiksi ja toteutettavan kokoisiksi palasiksi.



# Tiekartta asiakastiedolla johtamiseen

## Lahden tiekartta asiakastiedon hyödyntämiseen

**Nykytila**  
Mitkä ovat tiedolla johtamisen ydinhaasteet kunnassa nyt?

- Tiedolla johtamisen tarvittavat perusteet tai niitä ei yhteisesti jaeta
- Tiedolla johtamisella ei ole asiantuntijaa ja soveltajantajaa
- Uusi tiedolla johtamisen kehittäminen on haastavaa
- Kaupungin eri taset eivät keskustele

- Tiedolla johtamiseen tarvittavien osaisten kyyrytkyyttä
- Tiedossa hyödynsää tietoa on puutteista on vaikea lukea tietoa
- Hyvät toimintamallitja on, mutta laajempi tietoisuus niistä puuttuu

- Ennakoivien työkaluja käytetään
- Tietovarannot ovat muuttamattomia: pääpaino tuli aihi ketterässä tietovarantossa

Tieto koetaan vaikeaksi ja epämieliseksi aiheeksi, jätettäväksi

- Asiakastiedon arvoa ja potentiaalia ei täysin hahmoteta
- Tiedonjako & tiedonvaihto vaatii avointa ja keskustellevaa kultuuria sekä tiedonvalmiiden karsaustavotteita

### Muutoksen aloittaminen Mitä tulee tapahtua aluksi?

#### OMISTAJUUS JA JOHTAMINEN

Yhteistä johtamisella onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.

1. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.
2. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.
3. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.
4. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.
5. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.
6. Yhteisillä tavoitteilla onnistuu sen verran, kuin yhteisillä tavoitteilla onnistuu.

#### OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.

1. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.
2. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.
3. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.
4. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.
5. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.
6. Kokemuksella onnistuu sen verran, kuin kokemuksella onnistuu.

#### TIETO & JÄRJESTELMÄT

1. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
2. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
3. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
4. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
5. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
6. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

#### ASENNE JA YHTEISTYÖ

1. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.
2. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.
3. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.
4. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.
5. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.
6. Asennella onnistuu sen verran, kuin asennella onnistuu.

### Tulevaisuuden mahdollisuudet Miten seuraamme muutoksia? Kuinka tuemme muutoksen oikeaa suuntaa?

- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.
- Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

**Tavoittila**  
Minkälaista muutosta tavoittelemme valitsemillamme tehtävillä?

#### OMISTAJUUS & JOHTAMINEN

Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

#### OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

#### TIETO & JÄRJESTELMÄT

Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

#### ASENNE & YHTEISTYÖ

Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu. Tiedolla johtamisella onnistuu sen verran, kuin tiedolla johtamisella onnistuu.

[Linkki tiekarttaan Miro-työkalussa](#)



# Tiekarttapohja muille kunnille

**Ohjeistukset Asiakastiedolla johtamisen tiekarttatyöskentelyyn**

Asenne	Asenne	Asenne
Asenne on avoimuutta ja kunniamielisyyttä. Tiedolla johtaminen on osa kunnan toimintaa, ei erillistä projektia.	Asenne on avoimuutta ja kunniamielisyyttä. Tiedolla johtaminen on osa kunnan toimintaa, ei erillistä projektia.	Asenne on avoimuutta ja kunniamielisyyttä. Tiedolla johtaminen on osa kunnan toimintaa, ei erillistä projektia.

**1 Nykytila**  
Kuvailkaa kunkin kunnan nykytila asiakastiedolla johtamisessa. Nykytilaa kuvaavaksi pohjaksi kunnassa valtuutettu, luottamusta, vertaisryhmä ja tavoitteita. Kirjoitetaan prioriteettiä varten kolme keltaista paperia. Kuvailkaa myös haluttavaa tiekarttaa keltaisilla paperilla osasto- ja yksiköiden parantamiseksi vai tiedolla johtamisen kehittämiseksi, ja täten myös kunnalle.

**2 Tiekartta**  
Tiekartan luominen alkaa lausuntojen lähtökäynnillä. Lausunto on tiekartalle valittujen asioiden luettelo, joka on kunnan nykytilan pohjana. Valokopioi jokainen kunnan osasto- ja yksiköiden lausunto. Kunnalle on valittu kolme keltaista paperia. Kunnalle on valittu kolme keltaista paperia. Kunnalle on valittu kolme keltaista paperia.

**3 Tavoitteita**  
Välitavoitteita on käytettävä välttämättä, jotta tiekartan tavoitteet, ja jotta välttämättä välitavoitteet olisivat mahdollisia muuttamiseksi. Kuvailkaa tavoitteita ja välitavoitteita, jotka tiekartan myötä on mahdollista saavuttaa. Muokkaa tarpeen kukaan tavoitteita ja välitavoitteita kunnassa.

**Kunnan tiekartta kohti tavoitetilaa**

**1 Nykytila**  
Mikä on tiedolla johtamisen nykytila kunnassanne?

**Vahvuudet**  
Kuvailkaa kolme osiota, missä asiaa ja hyvä tiedolla johtamisessa

**Haasteet**  
Kuvailkaa kolme haasteita, mikä kuluu muuttamaan tiedolla johtamisessa

**Ominaisuuksia**  
Kuvailkaa kolme ominaisuutta, mikä kuluu kunnassa

**Tavoitteet**  
Kuvailkaa kolme osiota, mikä haluttava kukaan tiedolla johtamisessa

**Asiakastiedon asema**  
Välitavoitteita varten asiakastiedolla johtamisen omistajaksi voi olla asiakastiedon parantamiseksi

**2 Muutoksen aloittaminen**  
Mitä tulee tapahtua ensiksi?

**Tulevaisuuden mahdollisuudet**  
Miten seuraamme muutoksia? Kuinka tuemme muutoksen oikeaa suuntaa?

**3 Tavoitetila**  
Minkälaisista muutoksista tavoittelamme voittamallaan tehtävillä?

**OMISTAJUUS & JOHTAMINEN**

**OSAAMINEN & VARMISTAMINEN**

**TIEDON JÄRJESTELMÄT**

**ASENNE & YHTEISTY**

**LAARI 1: Omistajuus ja johtaminen**  
Tiedolla johtaminen tarvitsee tavoitteet ja aiheen omistajan/soidunkantajan

**LAARI 2: Osaamisen varmistaminen**  
Kuinka varmistamme tarvittavat kyvykkyudet ja toimintamallit tiedolla johtamiseen?

**LAARI 3: Tieto ja järjestelmät**  
mahdollistavat tiedolla johtamisen

**LAARI 4: Asenne ja yhteistyö**  
Yhteinen ymmärrys siitä, miksi ja miten joidamme tiedolla



# Oppeja projektista ja jatko

Projektissa opittiin sekä palvelumuotoilun lähestymistavasta että tiedolla johtamisesta.



# Mitä opimme?

Palvelumuotoilun soveltuu myös "ei-palvelun" kehittämiseen, tarvitaan kuitenkin asiantuntevia vetäjiä

Palvelumuotoilun vahvuus on ihmisten jatkuva osallistaminen - ei vapaamatkustusta

Tavoite pitää miettiä tarkkaan, ettei kaikki jää vain puheeksi

Uudenlaiset ideointimenetelmät, erityisesti round robin ja 5\*5

Miro on toimiva väline, voitaisiin käyttää vastaavaa työkalua jatkossakin

"Tiedolla johtamisen" hyödyntäjä voikin olla se asiakas eli meillä kuntalainen

On muistettava, että tiedolla johtaminen on 50% bittejä ja 50% inhimillisyyttä

Projektin aikana tiedolla johtamisen tavoitetila selkeytyi ja vaikea aihe konkretisoitui

# Miten jatkamme?

## TUOTOKSET

- ✓ Asiakastiedolla johtamisen vision kiteytys
- ✓ Lahden kaupungin tiekartta
- ✓ Yleinen tiekarttapohja kunnille oman asiakastiedon hyödyntämisen tiekartan laatimiseen
- ✓ Blogiartikkeli [Johdammeko mutulla, jamulla vai tiedolla? - Lahti ja Asikkala ratkaisevat tiedolla johtamisen haastetta](#)

”Tiedolla johtamisen ydinhaasteet ja tavoitetila ovat nyt paljon selkeämpiä ja edellytykset asiakastiedon hyödyntämiselle parantuivat.”

- Johtoryhmältä haetaan hyväksyntä ja mandaatti työn edistämiseen
- Tuotokset apuna omistajalle ja jatko-projektissa: Lahden ja Kuopion VM-rahoitteisessa Dali-hankkeessa etsitään uusia tapoja kaupungin ja kumppaneiden liikennedatan hyödyntämiseksi tietojohdamisen ja suunnitteluprosessien tukena



# Huomioita jatkotyöhön

## Tarkennettavia kysymyksiä

- Miten johto mieltää tiedolla johtamisen teeman ja merkityksen?
- Mitkä ovat tiedolla johtamisen strategiset tavoitteet?
- Miten varmistetaan asian omistajuus ja koordinointi? Kuka valitaan tähän rooliin?
- Miten saadaan varmistettua soveltuvat ja riittävät resurssit aiheen edistämiseen?
- Miten varmistetaan siilorajat ylittävä kehittäminen tiedolla johtamisessa?





