

Alustavia oivalluksia muutos- ja uudistustarpeista Keskustelu asiakas- ja henkilöstöpalautteen kokoamisesta

- ”Aluekehittäminen ja strateginen suunnittelu” on maakunnan ominaispiirteiden tuntemista, tavoitteiden asettamista, kumppanuuksien kokoamista, keinojen valintaa, voimavarojen suuntaamista ja kehittämistyön johtamista maakuntavirastossa (johdon asettama tehtävä, joka edellyttää maakuntavaltuuston päätöksiä)
- **Tavoite: Yhden luukun periaate**
- Valmistelussa valmisteluryhmien yhdyspinnat ovat suuri mahdollisuus
- Aluekehittämisen proaktiivisuudesta on pidettävä kiinni (neuvottelumenettely, MAKO)
- Palveluiden suunnittelussa on ymmärrettävä myös ”ilkeät” yhteiskunnalliset ongelmat (työttömyys, asunnottomuus, huoltosuhde, yksinäisyys)
- Työryhmän asiakkaita ovat henkilöt eivät organisaatiot
- Strategiat yhteiseen sykliin

Mitä muita oivalluksia on syntynyt?

Ryhmä 1.

- maakunta on aito mahdollisuus panostaa vahvuuksiin
 - o pakko valita kärkihankkeet joilla erottua => erikoistuminen! maakuntien roolijako?
- maakunta alustana (= torina)
- maakunnan ja keskuskaupungin yhteistyössä on mahdollisuus

Ryhmä 2.

- toimintaympäristön vahvuudet ja ominaispiirteet huomioitava
 - o maakunta-kunta työpari palveluiden tarjoajana asukkaille ja yrityksille
 - o voimavarojen suuntaajan ja vahvuuksien kokoajan rooli - verkostotyö korostuu
- yhden luukun periaate - mitä se on? - ei henkilö virastossa kts. kulmaluvut -sivu
- voidaanko kerätä asiakastietoa - auttaa palvelun järjestämistä
- tulevaisuustyön selkeä kytkeminen strategiatyöhön - prosessi tähän läpi koko suunnittelu - koulutus, - koulutus, matkailu, veloitus, ym.
- maakunta nähtävä kokonaisuutena - palvelua kokonaisuuden muodostajana.
- asiakaspalvelu muotoiltava uudelleen - mitä tavoittaa - vrt. pankkien palvelu-uudistus

Ryhmä 3.

- vahva tulevaisuuden tekeminen, ennakoinnin näkökulma
- kokonaisvaltainen ajattelu, kokonaisuuksien tarkastelu, moninaisten vaikutusten arviointi ja kokonaisuuden optimointi
- alueellinen kehittäminen lähtee paikallisuuden tukemisesta ja vahvistamisesta
- tietoperustan vahvistaminen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi

Ryhmä 4.

- yhteistyö maakunnan muiden toimijoiden kanssa alusta lähtien

- kehittäminen pidemmällä aikajänteellä - katsottava kauas ja tehtävä nyt järkeviä päätöksiä => tavoiteasetanta
- reagoinnin on oltava nopeaa, organisaation on oltava ketterä => muutokset haltuun, muutokset nähtävä etukäteen: reagointi ei riitä vaan on oltava proaktiivinen
- palaute nuorilta jo toiminnan kehittämisen tueksi

Ryhmä 5.

- miten maakuntavaltuusto tulee kiinnostavaksi, sen vaikutusvalta riittäväksi
- tuleeko maakuntavaltuustosta aidosti maakunnan kehittäjä vai poliittisen kamppailun kenttä / oman alueen äänestäjien kalastus
- yhden luukun palvelu turvataan niin, että palvelu tarjolle useille paikkakunnille (liikkuva, palveluauto)
- yrityksellä, pienelläkin tulee olla mahdollisuus tarjota palveluja, ei vain huippujen tasaajana
- virastolla oltava hyvää hankintaosaamista, jotta erilaiset yritykset voivat tarjota, edistää maakunnan elinvoimaisuutta ja koulutusta (vaarana että vain isot, kansainväliset voivat tarjota)

Mitä on otettava huomioon asiakas- ja henkilöstötiedon keräämisessä?

Ryhmä 1.

- käytettävyys koko palveluketjussa
- monipuoliset osallistumisen menetelmät ja yhteistyö maakunnassa toimivien organisaatioiden kanssa
- miten varmistaa asiakkaan (tai asiakasperheen) palvelun kokonaisvaltaisuus ja palvelun oikea poluttaminen
 - o entä nivelvaiheet? voiko joku pudota?
 - o entä elinkaarimalli
- salassapidon varmistaminen?
- => miten löytyy se kultainen keskitie henkilötietojen salassapidon ja käytettävyyden suhteen asiakas on kuitenkin yhteinen

Ryhmä 2:

- opiskelijoiden mukaan ottaminen
- onko tieto keskisuomalaisista - tilastopaketti / tietopaketti Keski-Suomesta
- joku jatkuva "chat"-palvelu sivustolle henkilöstölle, kuntalaisille
- asiantuntija yrityksistä kertomaan mikä tehty, benchmarking - mikä muutos viety läpi henkilöstön kuulu

Ryhmä 3.

- osallistuvien organisaatioiden ja kuntien henkilöstön osallistaminen keskusteluun
- tulevien palveluiden käyttäjien ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun
- mahdollisia toimintatapoja monipuoliseen osallistamiseen esim: asiakasraadit
- palvelumuotoilun työskentelytavoista ideoita ja oppia
- kuitenkin syvällistä tietoa tuottavien menetelmien (esim: asiakasraadit) rinnalla tärkeää pyrkiä varmistamaan vastauksien kattavuus koko kohderyhmässä
- tärkeää tunnistaa paikallinen asenneilmapiiri kerättyjen tietojen taustan arvioimiseksi

Ryhmä 4.

- miten tämän päivän asiakas toivoisi asioiden olevan uudessa organisaatiossa => kysyttävä nyt
- nuoret saatava mukaan uuden organisaatioin kehittämiseen => nuorisovaltuustot? oppilaitokset? => opiskelijat?

Ryhmä 5.

- koulutuksen järjestäjien kuuleminen - keskeinen kumppani
- samaan aikaan maakuntaudistus ja ammatillisen koulutuksen reformi, mikä on uudistusten yhteisvaikutus?
- foorumi - tyypisesti, vastaajaryhmien ajatuksia, eri toimialojen risteytyksinä, jossa asioiden yhteydet jo rikastuvat

Vaikuttavan toiminnan kulmakivet?

Ryhmä 1.

- elinkeinoelämän tarpeet
- tulevaisuuden osaamisen varmistaminen
- vuorovaikutus, osallistaminen
- kumppanuus maakunnan toimijoiden (mm. kunnat) kanssa
- ketteryys muutoksessa
- monikanavaisuus; myös fyysiset palvelupisteet
- joustavat, etenevät, sujuvat palveluketjut
- vastuullisuus palveluntuotannossa: että otetaan koppi!

Ryhmä 2.

- vuoropuhelu kuntien kanssa
- asiakaspalautteen kerääminen alkuvaiheessa tärkeää
- toiminta uudenlaista; jalkautumista, sähköiset kanavat, yhden luukun periaate = palvelut saatavissa ja saavutettavissa ei staattista palveluhenkilöä virastossa ts. palveluprosessi uusiksi

Ryhmä 3.

- henkilöstön kehittäminen, tukeminen ja johtaminen muutoksessa
- muutos on mahdollisuus parempaan, tämän viestin vahvistaminen uuden toimintakulttuurin pohjaksi ja positiivisen asenneilmapiirin luomiseksi
- uudistuksesta viestintä erittäin tärkeää

Ryhmä 4.

- mennään tavoitetta kohti suunnitelmallisesti => tavoiteasetanta perustuu faktoihin
- maakuntavaltuusto prepattava heti, jotta päätöksenteon kenttä tulee tutuksi
- asiakkaan /kansalaisen omaa vastuuta ei saa unohtaa - palvelu ei tule ylhäältä vaan on asiakkaan ja asiantuntijan yhteistyötä
- palvelun on oltava joustavaa
- palaute on toiminnan kehittämisen perustana

Ryhmä 5.

- koulutus muuttuu tutkinnon hankkimisesta enemmän osaamisen etsimiseen
- perusosaaminen (kirjoitus, matematiikka) pitää turvata perusammattitaito
- maakuntatasolla voidaan voimallisesti edistää alueen alustatalouden syntymistä
- "huumori" -positiivisen kautta- win win- mainostoimistot apuun
- asenteena löytää ratkaisu, ei estää
- tietosuoja joskus suojelee palvelusta, järjestelmä estää asiat, kun ei oikeaa "koodia"
- palvelukuvaukset ja "hukkakerroksen" tutkiminen (LEAN-ajattelu)
- maakuntaviraston sisään kynnyksen pitää olla matala
- maakuntavirasto -nimen tilalle "palvelua" kuvaava nimi, maakuntaluukku"
- yrityskokemuksia käyttöön, "miten uusi toimija tulee markkinoille"