

# Verkkoaiivoriihi 2, poimintoja tuloksista

Ympäristötoimialan kokous 6  
13.6.2018



# Osallistavan verkkotyöskentelyn vaiheet



## Verkkovaihe 1 Henkilöstöpainotuksella

- Henkilöstö- ja sidosryhmädialogi uuden organisaation valmistelun tueksi siitä, miten asiakashyödyt ja yhteistyön rakentaminen varmistetaan käytännössä
- Toteutetaan niin, että henkilöstö- ja ulkoiset sidosryhmät ohjataan pohtimaan Luovaa osin eri näkökulmista
- Marraskuu 2017, lanseeraus Luovan virtuaalikalkeilla
- Tuloksena syntyy uuden näkemyksen koko prosessia varten, sekä mietä henkilöstön ja asiakkaiden mielikuvista



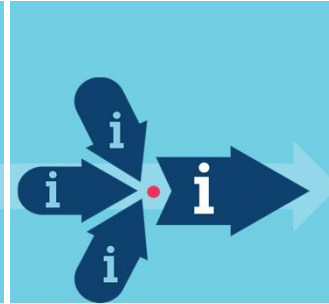
## Verkkovaihe 2 Asiakas- ja sidosryhmäpainotuksella

- Sidosryhmädialogi asiakkaiden ja muiden ulkoisten sidosryhmien odotuksista uudelle organisaatiolle
- Tammikuu 2018
- Sisältö ja aikataulu suunnitellaan tarkemmin yhdessä asiakkaan kanssa edellisen vaiheen tuloksiin ja hankkeen senhetkiseen tilanteeseen



## Verkkovaihe 3 Asiakassegmentointi ja hyödyntäen

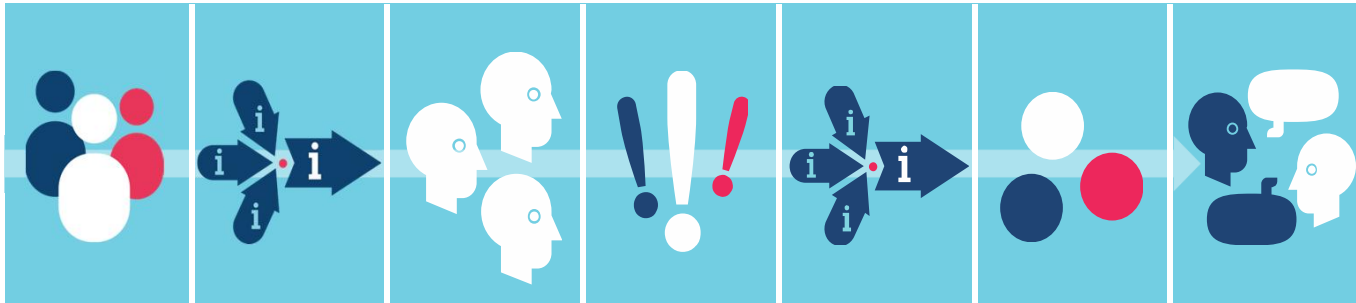
- Ydinryhmän virtuaaliworkshop Vaiheiden 1 ja 2 havainnoista.
- Maaliskuu 2018
- Tuloksena ydinryhmän prioriteetit ja käytännön tekeminen niin kokonaisuuden organisoitumista varten kuin eri toimialojen prosessityötä varten



## Optio: seuraavat verkkovaiheet

- Syventyminen eri aihepiiriin/kohderyhmään

# Henkilöstön verkkodialogi käytännössä



## Luovan valmistelu keväällä 2018

*Osallistumismahdollisuuksien ja tiedonsaannin kartoitus*

*Ehdotukset Luovan valmistelun parantamiseen*

## Asiakaslähtöisesti toimiva Luova

*Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa Luovan toiminnassa?*

*Miten se näkyy ja tuntuu?*

## Viraston yhteiset palvelut

*Keskitetyn palvelun soveltuvuus?*

*Mitä tulisi huomioida asiakaspalvelun järjestämisen liittyen?*

## Toimialojen väliset yhdyspinnat

*Mihin kaivataan lisää monialaista yhteistyötä ja minkälaista?*

*Yhteistyön lisäämisen keinot?*

## Toimintakulttuuri

*Mikä on tärkeää työn tekemisen ja toimintakulttuurin kannalta?*

## Luovan johtamiskulttuuri

*Johtamiskulttuurin tahtotilan kommentointi*

*Mitä uusia toimintatapoja haluaisit itse kokeilla?*

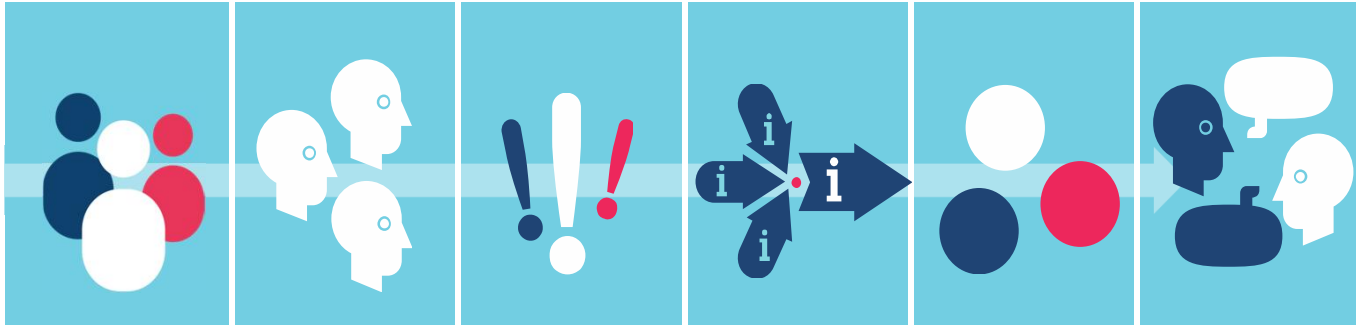
## Lopuksi

*Minkälainen on uudenlainen virasto?*

*Ehdotukset Luovan visioksi*

*Muut terveiset Luovan valmisteluun.*

# Asiakkaiden ja sidosryhmien verkkodialogi käytännössä



Asiakaslähtöisesti toimiva Luova

*Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa Luovan toiminnassa?*

*Miten se näkyy ja tuntuu?*

*Minkälainen asiakaspalvelu sopii parhaiten?*

Asiointi Luovan kanssa

*Miten haluaisit asioida Luovan kanssa?*

*Muut kommentit asiointin eri tapoihin liittyen?*

Luovan menestystekijöiden priorisointi

*Mikä on tärkeintä Luovan palvelussa?*

Luovan verkostoyhteistyö

*Miten verkostoyhteistyötä tulisi kehittää?*

*Mitä asioita esille sidosryhmätilaisuuksissa?*

*Osallistumishalu kkuuden kartoitus?*

Luovan palveluiden yhteiskehittäminen

*Haluatko olla mukana ja miten?*

Uudenlainen virasto

*Miten Luovan tulisi erottua muista virastoista?*

*Muut terveiset Luovan valmisteluun?*

## Tulokset, yhteenvetoa

- 321 osallistumista, joista 96 ympäristötoimialalta (noin 30 %)
- Tietoa valmistelusta kokee saaneensa riittävästi 73%
- Esimiesten rooli muutosagenttina keskeinen;
  - Esimerkkinä toimiminen, keskusteleminen työntekijöiden kanssa, informaation välittäminen koko luovaa koskien, ei vain omaa yksikköä.
- Kehittäminen lähemmäs konkretiaa, asiantuntijat mukaan kehittämään
  - Visuaalisuus tärkeää, jotta helppo saada käsitys, mitä tavoitellaan.
- Koordinointi työryhmien välillä ettei tehdä päällekkäistä
- Tietojärjestelmiin liittyy aikataulullisia huolia
- Henkilöstö enemmän mukaan valmisteluun
- 56,4% arvioi keskitetyn asiakaspalvelun voivan vähentää työkuormaa ja vapauttaa aikaa asiantuntijatyöhön
- Toimialoilla on pääosin yhtenäinen näkemys asiakaspalvelun järjestämiseen liittyvistä asioista

# Ympäristö, avovastaukset osallistumiseen ja tiedonsaantiin liittyen

- *Tietoa on tullut käsitykseni mukaan tässä vaiheessa riittävästi. Tieto on kuitenkin ollut luonteeltaan melko yleisluontoista, eikä eri toimintojen järjestämisestä jatkossa ole tullut kovin paljon konkreettista tietoa.*
- *En ole saanut täsmällistä tietoa miten oma työnkuvani tulee muuttumaan, mutta tiedostan että tätä tietoa tulee varmasti riittävästi syksyllä ja vuoden 2019 aikana. Hetkittäin kyllä kyllästyyttää koko Luova-prosessi ja siitä jauhaminen, kun käytännössä jaettu tieto on tälläkin hetkellä vielä hyvin abstraktia!*
- *Tiedonsaanti on rajoittunut lähinnä henkilöstöinfoihin ja Taimissa julkaistuihin tiedotteisiin. Valmisteluun ovat osallistuneet esimiehet.*
- *Viestintä on ylhäältä alas yksisuuntaista*
- *Tietoa on paljon, mutta se on jäsentämätöntä ja sekavaa*
- *Vastuualueellemme on tuotu tietoa ja esitelty erilaisia organisaatiovaihtoehtoja. Myös yksikössämme on keskusteltu aiheesta ja on saanut esittää kommentteja asiaan.*
- *Tietoa on tullut, mutta valmistelu on ollut vahvasti "ylhäältä annettua". Toki Luova-virtuaalitalaisuudet ovat olleet ihan hyvästä.*
- *Tarpeellista olisi keskustella näistä asioista YHTEISESTI eri foorumeilla (mm. yksikkö-, vastuualue- ja virastokohtaisesti kuin myös eri virastojen välillä)kaikenlaisten sähköisten osallistamismenettelyiden lisäksi.*
- *Tietoa on valtavasti, mutta konkreettiset linjaukset ja päätökset upotetaan massan sekaan ja jätetään yksittäisten virkamiesten aktiivisuuden varaan selvittää. Tähän mennessä ei ole selvinnyt, mitä osallistumismahdollisuudet ovat, tilanne on aika lailla sama kuin esim. YVA-menettelyssä on osallisilla -periaatteessa on muka olemassa kaikki mahdollisuudet ja hankkeesta vastaava järjestää tilaisuuksia, mutta käytännössä mihinkään ei voi vaikuttaa.*

# Asiakaslähtöinen Luova

## Erityispiirteitä

- Verkkosivut rakennetaan asiakkaiden kanssa yhdessä
- "Step by step" ohjeistukset
- Asiantuntijat tavoitettavissa monikanavaisesti
- Koulutusta ja webinaareja
- Ennakkoilmoitukset selvityspyynnöistä nopeita kanavia hyödyntäen
- Viranomaispalvelua myös toimistoaikojen ulkopuolella

- Asiakkaille tilannetietoa palvelun etenemisestä
- Virtuaaliset- ja live-asiakasraadit
- Yleisneuvonnan tukena "Usein kysyttyä" -valmistaustaukset ja esimerkit
- Johtaminen ja organisaatorakenne tukemaan asiantuntijaorganisaatiota virastomaisen päällikkö-rakenteen sijaan

### Asiakkaiden palautteessa erityistä

- Aktiivinen ja monipuolinen vuorovaikutus
- Joustavuus ja sujuvuus palvelun saamisessa
- Läpinäkyvyys
- Selkokieliisyys
- Palautteen kerääminen

### Henkilöstön näkemys

- Näkemys asiakaslähtöisyydestä on pääosin yhdenmukainen asiakkaiden kanssa

Huomioidaan myös sisäiset asiakkaat

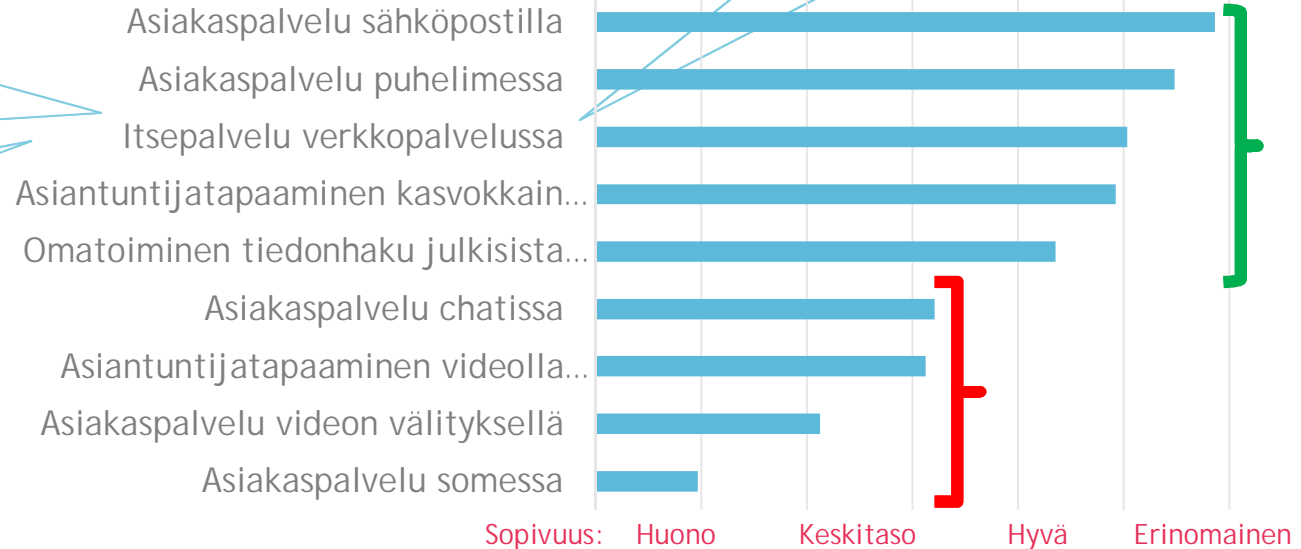
# Sähköposti ja puhelin ovat suosituimmat asiakaspalvelun muodot

- Heikoimman kannatuksen saa asiakaspalvelu somessa
- Video kanavana sopii myös melko huonosti useimmille

75% haluaisi saattaa asian viireille tai täydentää asiakirjoja sähköisen itsepalvelun kautta.

sähköisen asiointin tulisi olla riittävän helppoa - nykyisin usein liian vaivalloista, ei tarpeeksi asiakaslähtöistä (tuntuu toimivan hyvin virastojen omasta näkövinkkelistä)

palvelun käyttäjän tulisi olla mukana kehitystyössä - jatkuvasti

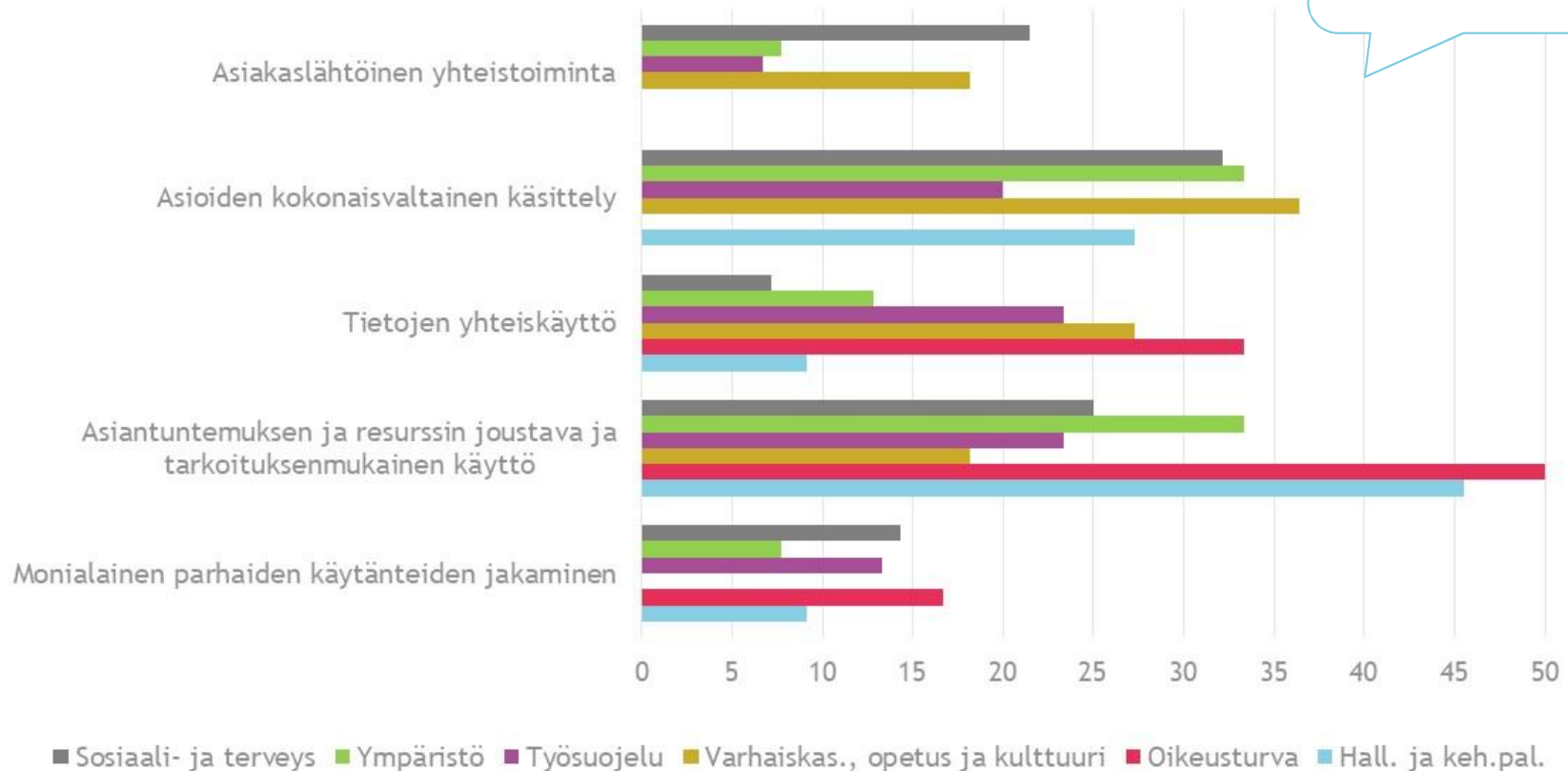




# Toimialojen väliset yhdyspinnat ja yhteistyö

## Monialaisen yhteistyön tarpeet toimialoittain

Mistä kaipaamassasi yhteistyössä on kyse eniten?



## Millaisten työnteon arkeen liittyvien haasteiden taklaamiseen kaipaisit nykyistä enemmän monialaista yhteistyötä? Ympäristö

- *Kokonaisuuksien ja kaikkien käsiteltävään asiaan liittyvien seikkojen + tahojen tunnistamiseen & huomioon ottamiseen.*
- *Ennakoivaan työskentelyyn eri hankkeissa.*
- *Käsittelyn sujuvuuden parantamiseen, parempien päätösten ja ratkaisujen tekemiseen*
- *Parantaakseni tiedonvaihtoa ja viranomaisyhteistyötä yli hallinnonrajojen.*
- *Parempi, että eri virkamiehet ja viranomaiset neuvottelevat yhdessä asiakkaan kanssa, kuin jokainen erikseen.*
- *Yhteisen toimintakulttuurin kehittämiseen, toimintatapojen yhtenäistämiseen.*
  - *Kyse on lähinnä yhteisistä linjauksista, tavoitteena että ne soveltuvin osin voisivat olla valtakunnallisia linjauksia. Se palvelisi myös asiakkaita.*
- *En ole kahden vuoden aika tehnyt mitään yhteistyötä AVIn muiden vastuualueiden kanssa virkistyspäiviä lukuunottamatta. Toivon Luovan tuovan ratkaisuja ja helpotusta.*

# Minkälaisin keinoin lisäisit toimialojen välistä yhteistyötä, vuorovaikutusta ja asioiden yhteensovittamista? Ympäristö

- *Eri asiantuntijoiden yhteystiedot helposti löydettävissä & ajantasainen tieto siitä, kuka hoitaa mitäkin*
  - *Henkilöstö- ja tehtävälistat, tutustuminen, yhteinen kalenteri*
- *paperimappien tallettaminen sähköiseen muotoon.*
- *Yhteiset tietojärjestelmät, -rekisterit ja -pankit (myös muiden hallinnon alojen kanssa)*
- *Ajantasaiset ohjeet loogiseen paikkaan tallennettuina.*
- *Yhteiset pelisäännöt esim. tiedon jakamisen, neuvottelujen järjestämisen, epävirallisen yhteydenpidon ja kommunikoinnin avulla.*
- *Tutustumiset, yhteispalaverit eri toimialoja koskevissa asioissa.*
- *Tiedonvaihtoa puolin ja toisin siinä vaiheessa, kun asiat on vireillä*
- *Toimintamallit tulee hioa kohdalleen heti alusta asti*
- *Yhteisten asiakaspintojen tunnistaminen*
- *Henkilökohtainen verkostoituminen*
- *toimialojen välinen yhteistyö tiimeinä*
- *Yhdyspintojen tunnistaminen ja huomioiminen*
- *Henkilöstön koulutus*
- *Enemmänkin näen tarpeen pohtia ympäristötoimialan sisäistä vuorovaikutusta kuin toimialojen välistä.*

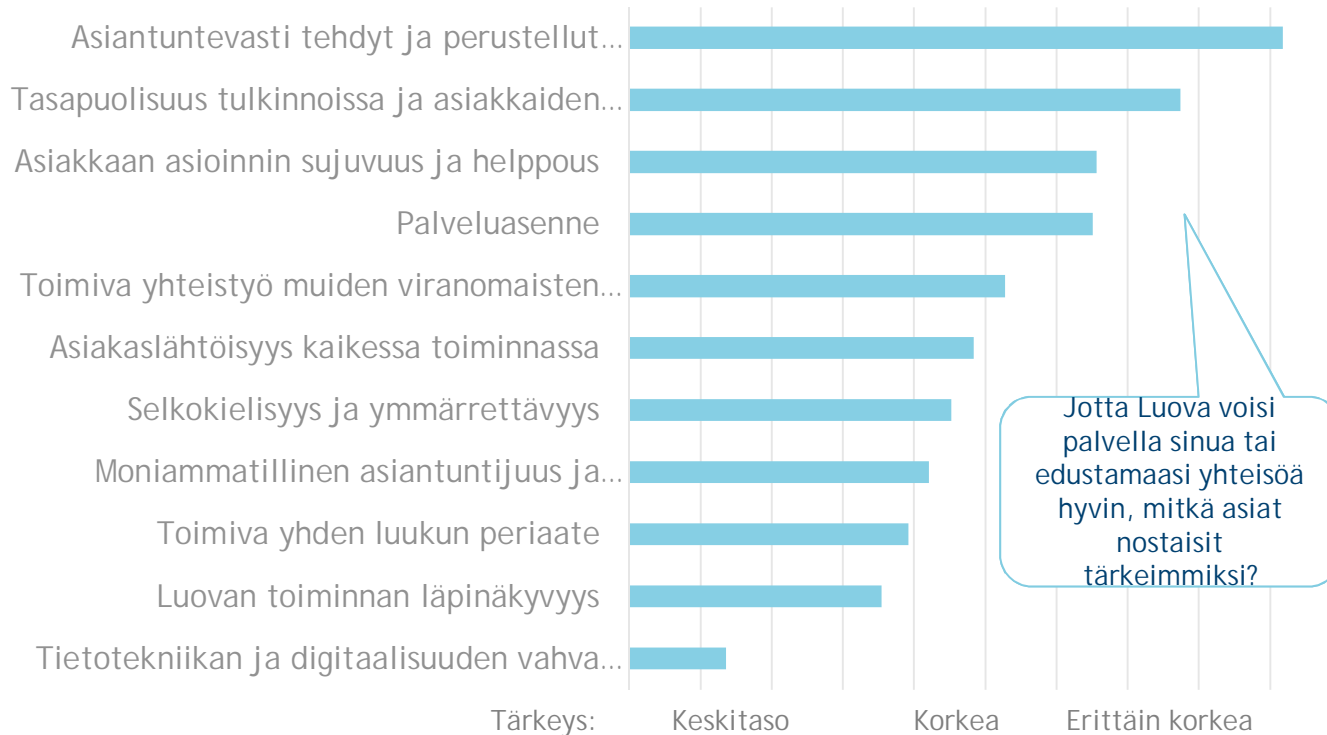
# Minkälaisia uusia toimintatapoja haluaisit itse kokeilla?

1. Etätyöskentely / joustavuutta lisää
2. Tiimityöskentely
3. Työkierto/tehtäväkierto
4. Asiakkaat enemmän mukaan kehittämiseen
5. Poikkihallinnollista / teemälähtöistä kehittämistä, infon jakoa, yhteistyötä

Toivoisin, että luovan sisällä olisi henkilöresursseja kehittää prosesseja jatkuvasti sujuvampaan ja toimivampaan suuntaan, koska asiantuntijatyössä siihen ei ehdi paneutua kokonaisuutena.

- *Etätyön joustavuuden lisääminen, jatkuva etätyöoikeus*
- *Eri toimipaikoissa työskentely esim. kerran kuukaudessa*
- *Helppoa tehtäväkiertoa Luovan eri toimialoilla (esim. 2-4 vkon jaksoja, jolloin voisi tutustua uusiin tehtäviin)*
- *Luova-virastoon lean-kehittämisen strategiaa sekä valmentavaa työtettä*
- *Valtakunnalliset asiantuntijapoolit*
- *Poikkihallinnollisia kehittämissessioita*
- *Työskentely ja informaation sekä osaamisen jako yli toimialarajojen*
- *Vertaismentorointi ja ryhmäkonsultatiiviset työtavat (toimintatapojen pohtiminen case-esimerkkien kautta)*
- *Tarkastustoimintaa Skypen välityksellä. Toimiminen usean vastuualueen yhteistarkastajana.*
- *Asiakaspalvelussa Chat-palvelu "kiertävänä päivystyksenä" esim klo 20.00 saakka*
- *Sisäistä työn laadukkuuden arviointia*
- *Tukipalveluihin palvelukonsepti sen sijaan, että ylläpidetään byrokratiaa ja vahditaan /vaikeutetaan muiden tekemistä.*
- *Osallistava lupakäsittely ja päätöksen valmistelu yhteistyössä eri asiantuntijoiden kanssa, epämuodollisesti keskustellen ja eri asiantuntijoiden näkemyksiä tasapuolisesti kuunnellen & huomioon ottaen.*

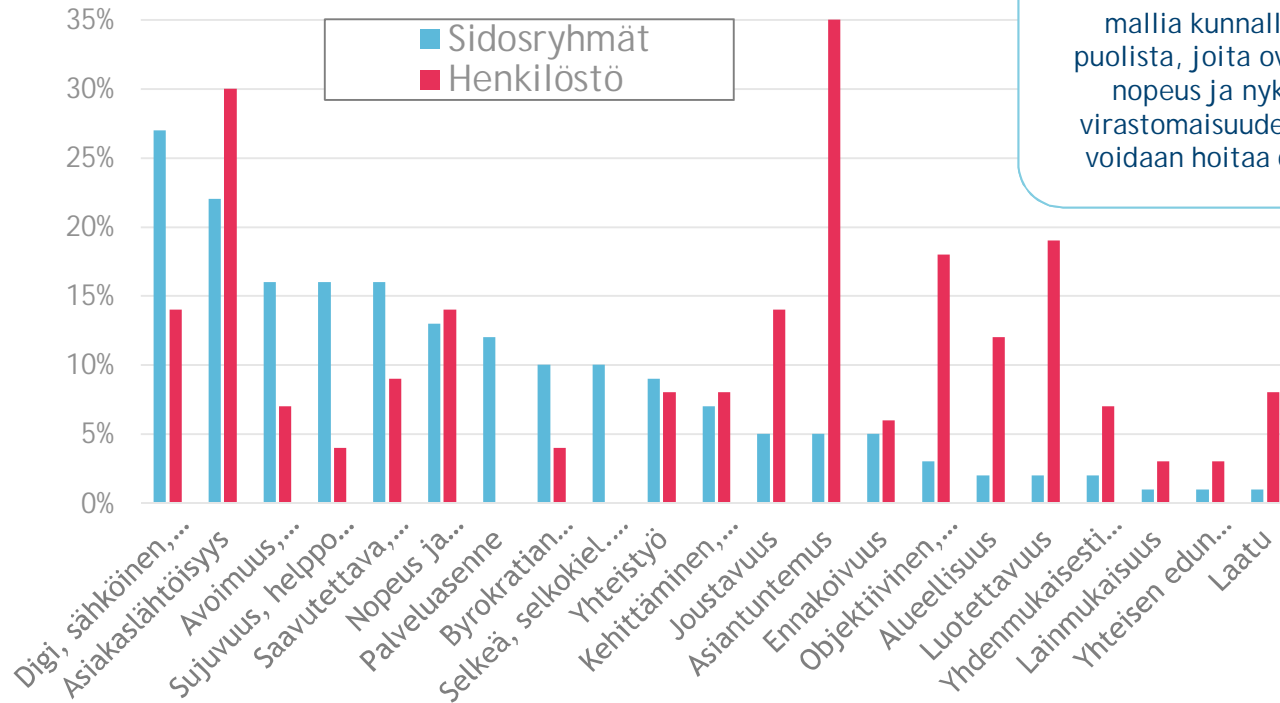
# Asiakkaille tärkeintä on päätösten asiantuntevuus, tasapuolisuus, sujuvuus & helppous ja palveluasenne. Luovan menestystekijät (n=259)



# Sidosryhmien ja henkilöstön näkemyksissä on selkeitä eroja uudenlaisen viraston erottumistekijöihin liittyen

1. Kuvaile lyhyesti, millä tavalla uudenlainen virasto mielestäsi toimii (henkilöstö)

2. Miten Luovan tulisi erottua muista virastoista (asiakkaat ja sidosryhmät)



Asiakaskommentti: Luova voisi ottaa mallia kunnallishallinnon hyvistä puolista, joita ovat asiakaslähtöisyys, nopeus ja nykyään myös turhan virastomaisuuden välttäminen. Asiat voidaan hoitaa oikein ketterästikin.

# Muita terveisiä Luovan valmisteluun

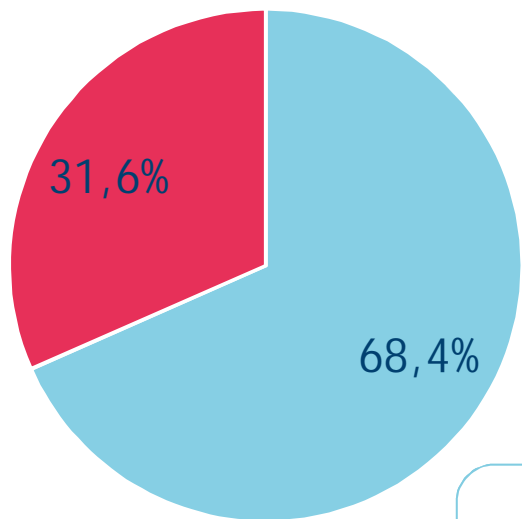
Henkilöstö

- Eniten kommentoitiin johtajien valintoja ja sen tärkeyttä, että valittavat henkilöt ovat aidosti sopiva tehtävään
- Kaikki Luovan työpaikat tulisi laittaa avoimesti haettaviksi
- Lisää konkretiaa
- Lisää infoja ja kasvokkain järjestettäviä tilaisuuksia
- Henkilöstön osallistaminen on tärkeää jatkossakin
- Asiakkaiden pitäminen mukana valmisteluprosessissa
- Byrokratian välttäminen
- Irti kuppikuntaisuudesta
- Palkkaus aidosti kannustavaksi

Asiakkaat / sidosryhmät

- Luovan palveluiden kehittäminen tulisi tapahtua asiakasohjatusti, kumppanuusmallilla.
- Asiakas otettava mukana valmisteluun.
- Oltava jatkuvaluonteisesti kiinnostusta siihen, mitä asiakas viranomaiselta toivoo. Rakentava suhtautuminen palautteeseen.
- Digitaalisuus ei ole ratkaisu kaikkeen.
- Palvelupolkuja virtaviivaistettava ja asiakaskokemukseen panostettava.
- Luovalle hallituksesta riippumaton asema.
- Keskusteluyhteys kuntien kanssa säilytettävä ja kuntien paikallistuntemus hyödynnettävä.
- Alueelliset neuvottelukunnat tehokas apu toiminnan kehittämiseen

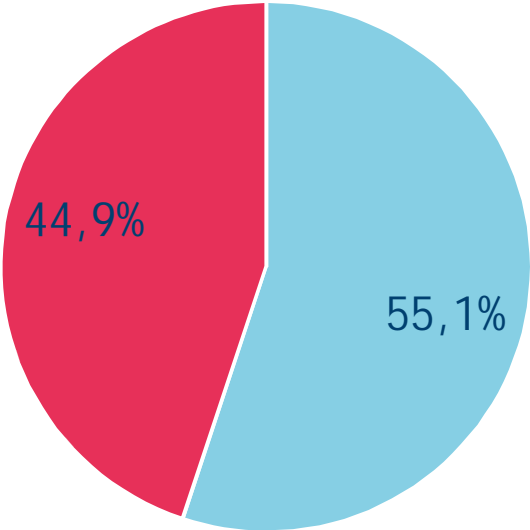
# Luovan verkostoyhteistyö ja palvelujen suunnittelu kiinnostaa asiakkaita ja sidosryhmiä



■ Kyllä ■ Ei

Haluatko osallistua sidosryhmätilaisuuksiin?  
(n=237)

Haluatko olla mukana Luovan ja sen palveluiden suunnittelussa? (n=238)



■ Kyllä ■ Ei



- Ihmiset tulee saattaa dialogiin keskenään. Yksinään tehdyt ehdotukset eivät muuta toimintakulttuuria ja toimintatapoja. Muutos tapahtuu tekemällä ja toimimalla. Nyt muutosvaiheessa voisi ottaa jo uusia työtapoja käyttöön.

- Jos työryhmässä on eriäviä käsityksiä, ongelma tai monta vaihtoehtoa niin matalalla kynnyksellä voisi kysyä kantaa henkilöstöltä pikaisella kysymyksellä esim. webrolla. Kaikki viisaus ei aina asu työryhmissä.