

# Maiseman vastaus kunnan haasteisiin -tiedolla johtaminen



Kuntamaisema -seminaari 13.10.2011 Tampere

Sari Kujala  
kehitysjohdaja  
Kuntamaisema Oy

# Kuntatuottavuustarkastelun neljä keskeistä lähtökysymystä

Riittävä menneisyyden ymmärtäminen; *mistä tulemme?*

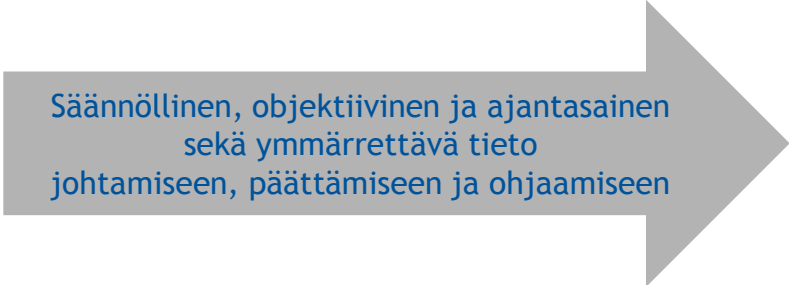
Nykytilan arviointi; *missä tilanteessa olemme nyt?*

Tavoitetila; *mihin haluamme päästä?*

Kuntalaisten ja asiakkaiden tarpeet joita olemme velvollisia palvelemaan (tai haluamme palvella)

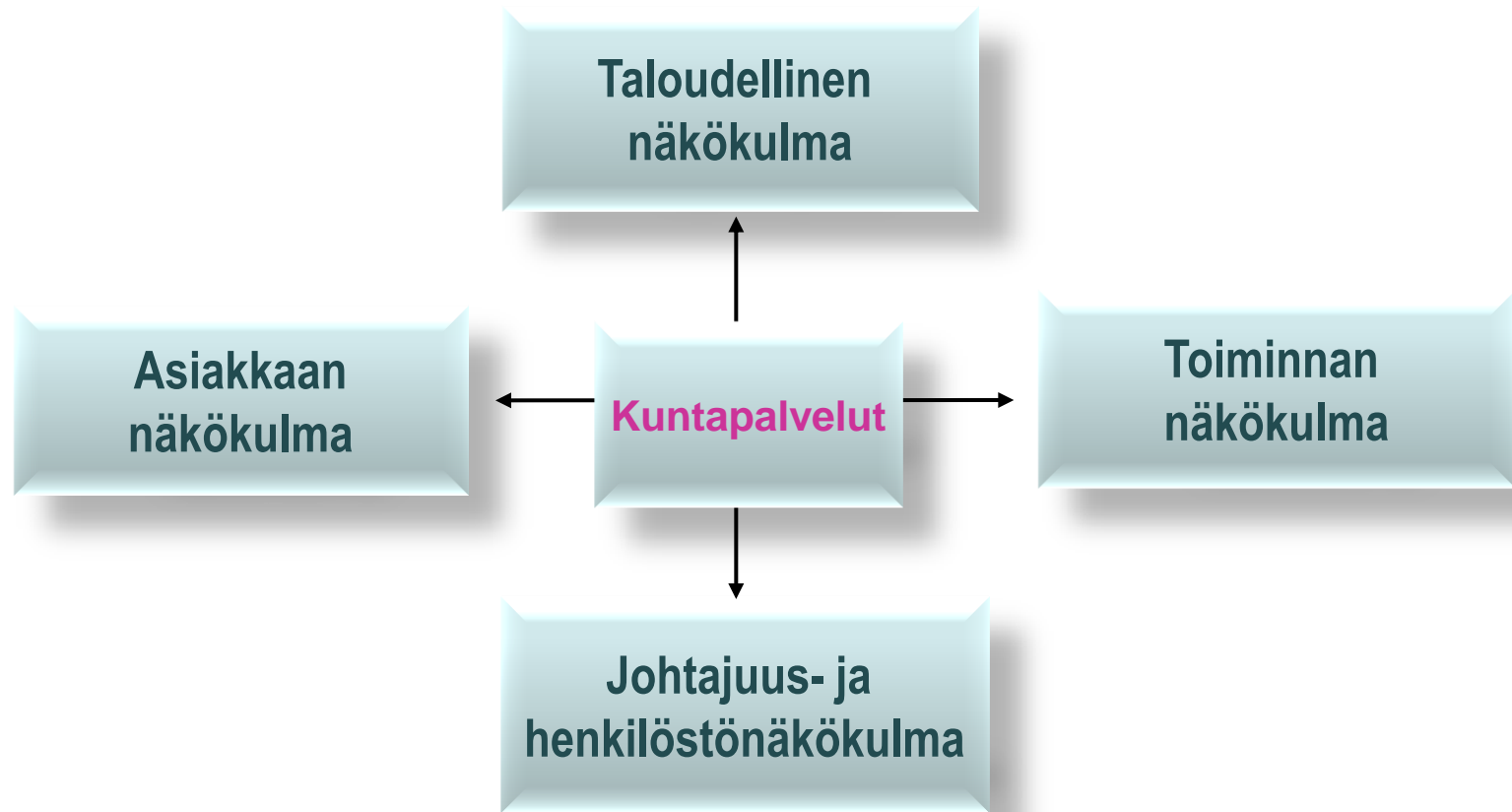
Toiminta, johon haluamme päätyä

Strategiset päämäärät; *Miten pääsemme haluamaamme tilanteeseen?*



Säännöllinen, objektiivinen ja ajantasainen sekä ymmärrettävä tieto johtamiseen, päättämiseen ja ohjaamiseen

# Palvelurakenteen johtamisen ja muutoksen näkökulmat



## Taloudellinen näkökulma

- Kuntalaisten näkökulmasta hallinto on vastuussa oikein kohdennetuista euroista
- Tiedetään, mistä ja miten kustannukset muodostuvat ja painottuvat
- Talouden resurssit kohdennetaan oikein (valitun strategian mukaisesti)
- Suoritteiden ja kustannusten suhde
- Palvelutuotteita kyettävä mittaamaan ja arvioimaan

## Toiminnan näkökulma

- palveluiden erilaisten prosessien riittävä avaaminen, tarkoittaa, mitä palveluita tuotetaan, järjestetään ja ostetaan
- palveluiden tulee olla ns. läpinäkyviä eli kuntalaisten vaivattomasti tavoitettavissa ja kommentoitavissa
- toiminnan tulee olla kustannustietoista, strategian mukaista ja ohjattavaa (hyvin johdettua)
- palvelutuotteiden tulee olla mitattavia ja arvioitavia
- edellyttää joskus nykyisen työkuulttuurin haastamista (muutosta)

## Johtajuus- ja henkilöstönäkökulma

- palveluiden kriittinen tarkastelu edellyttää uudenlaista johtajuus - valmiutta
- henkilöstön olemassa olevien voimavarojen ja osaamisten maksimaalinen hyödyntäminen (kehityskeskustelu, osaamiskartoitukset)
- henkilöstöressurssien kohdentaminen oikein ja muutosvalmennus
- ulkopuolisesta asiantuntija-avusta muutosjohtamisen (sparraaja) läpiviennissä hyviä kokemuksia

## Asiakkaan näkökulma

- palvelutuotannon tuottavuus muodostuu vaikutuksesta asiakkaissa ja kuntalaisissa
- tarpeen, kysynnän ja tarjonnan rajapinnan tarkastelu: mitä palveluita tuotetaan ja kenelle
- kuka tuottaa tarvittavat palvelut asiakkaille (ja kuinka)
- palveluiden saatavuus, jonot
- asiakaspalautteet

# Kuntatuottavuustarkasteludokumentit palveluissa

- Tuottavuustarkastelua, arviointia ja ohjausta ei voi tehdä ilman luotettavia tietoja
- Tuottavuustarkastelun dokumentit tulee saattaa ajan tasalle ja kootuksi, pyrkimyksenä objektiivinen tarkastelu
- Tuottavuustarkasteludokumentteja
  - talouden tunnusluvut
  - toiminnan suoritettunusluvut
  - henkilöstöä koskevat tunnusluvut
  - asiakaspalautteet
  - väestörakenteen- ja palvelutarpeen ennakointi
  - strategiat jne.

Maisemalla on mahdollista yhdistää riittävä tieto säännölliseksi, objektiiviseksi ja ajantasaiseksi sekä ymmärrettäväksi tiedoksi johtamiseen, päättämiseen ja ohjaamiseen

## Maisema

Mukana on jo yli 50 tyytyväistä kuntaa,  
yhteistoiminta-alueita sekä sote -piirejä

**Tule mukaan ja ota yhteyttä!**

[Sari.kujala@kuntamaisema.fi](mailto:Sari.kujala@kuntamaisema.fi)