



Helsingin kaupunki

Talous- ja suunnittelukeskus

**YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI –
KEHITTÄMISHANKE
VUOSILLE 2008 - 2010**

**YRITYSTEN PALVELUPOLKUJEN
KEHITTÄMINEN
OSANA
ELINKEINOSTRATEGIAN
TOTEUTUMISEN TUKEMISTA**

HANKESUUNNITELMA

15.8.2008

Marja-Leena Vaittinen
Elinkeinopalvelu

SISÄLTÖ

1. HANKKEEN TAUSTA	3
2. ELINKEINOSTRATEGIAN TAVOITTEET JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI -KEHITTÄMISHANKKEEN KUVAUS	4
4. HANKKEEN TYÖ- JA ETENEMISSUUNNITELMA	6
5. RESURSSIT JA BUDJETTI	7
6. RISKIT	8
7. HANKKEEN ORGANISOINTI JA ERI TAHOJEN VASTUUT	8
8. SEURANTA, ARVIOINTI JA RAPORTOINTI	8
9. VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN	9

LIITTEET

LIITE 1. PALVELUPOLKUJEN KEHITTÄMISPROJEKTIT SEKÄ NIIHIN MUKAAN TOIVOTUT VIRASTOT JA LIIKELAITOKSET

LIITE 2. HANKKEEN ORGANISOINTI JA ERI TAHOJEN VASTUUT

Alustavan hankesuunnitelman käsittely ohjausryhmän kokouksessa 13.8.2008,
hankesuunnitelma hyväksytty johtoryhmän kokouksessa 15.8.2008.

1. HANKKEEN TAUSTA

Kaupunginhallitus hyväksyi Helsingin elinkeinostrategian 2007 ”Yritysmönteiseksi kumppaniksi” 16.4.2007. Kaupunginhallitus kehotti kaikkia lauta- ja johtokuntia sekä virastoja ja laitoksia ottamaan toiminnassaan huomioon strategiassa esitetyt linjaukset ja toimenpiteet. Lisäksi kaupunginhallitus kehotti talous- ja suunnittelukeskusta huolehtimaan hallintokuntien elinkeinopoliittisten toimien yhteensovittamisesta ja raportoimaan elinkeinostrategian toteutumisesta säännöllisesti kaupunginjohtajalle ja kaupunginhallitukselle.

Elinkeinostrategia määrittelee kaupungin elinkeinopoliittiset linjaukset ja toiminnan painopistealueet lähivuosisiksi. Strategia sisältää kaikkiaan 51 toimenpidettä, jotka sijoittuvat viidelle painopistealueelle:

- vetovoimainen kaupunkiympäristö
- laadukkaiden palvelujen keskittymä
- maailmanluokan innovaatio- ja liiketoimintakeskus
- osaavan työvoiman kaupunki
- Helsinki - yritysmyönteinen kumppani

Kaupunginhallitus käsitteli elinkeinostrategian toteutussuunnitelmaa strategiakokouksessaan 28.5.2007 ja hyväksyi suunnitelmassa esitetyt periaatteet jatkotoimenpiteiden pohjaksi.

Elinkeinopolitiikan toteuttaminen perustuu malliin, jonka mukaan kukin kaupungin hallintokunta vastaa elinkeinostrategian toimenpiteistä omalla toimialallaan. Talous- ja suunnittelukeskus (elinkeinopalvelu) huolehtii toimeenpanon käytännön valmistelusta ja eri hallintokuntien toimenpiteiden yhteensovittamisesta. Elinkeinopalvelu vastaa myös strategian toteutuksen raportoinnista.

Elinkeinostrategian seurantaraportti on hyväksytty kaupunginhallituksessa 2.6.2008. Raportissa on esitetty tähän mennessä tehdyt toimenpiteet sekä alustava toteutussuunnitelma niiden 25 toimenpiteen osalta, joita 28.5.2007 hyväksytyssä toteutussuunnitelmassa ei käsitelty.

Elinkeinostrategian toimenpiteessä 42 todettiin, että kaupunki käynnistää yhteistyössä henkilöstökeskuksen kanssa kaupunginhallinnossa koulutuksen elinkeinostrategian toimeenpanemiseksi. Tavoitteena on aikaansaada kaikissa hallintokunnissa entistä yritysmyönteisempi ja asiakaslähtöisempi toimintakulttuuri. Tämä edellyttää aikaisempaa enemmän eri hallintokuntien toimenpiteiden koordinoitua ja prosessien määrittelyä asiakkoittain sekä joiltakin osin myös toimintatapojen muutosta.

Elinkeinostrategian toimeenpano käynnistettiin keskeisille elinkeinopolitiikan avainhenkilöille järjestetyllä Yritysmönteinen kumppani -tilaisuudella 5.9.2007. Lisäksi elinkeinopalvelu kävi syksyn aikana neuvottelut eri hallintokuntien kanssa kunkin viraston ja laitoksen osuudesta elinkeinostrategian toteuttamisessa. Toimeenpanon tukemiseksi järjestettiin 2.10.2007 neljä työpajaa, joissa työstettiin seuraavia teemoja:

- Matkailun ja tapahtumien kaupunki
- Yritysten sijoittuminen: tontista toimintaan
- Asiakasmieleinen kaupunki – yhdensuuntainen palvelu
- Pk-yritykset ja kaupungin palvelutarjonta.

Yritysmönteinen kumppani -kehittämishankkeella jatketaan syksyllä 2007 yhteistyössä henkilöstökeskuksen kanssa käynnistettyä elinkeinostrategian toimeenpanon tukemista ja kaupungin kehittymistä yritysmyönteiseksi kumppaniksi.

2. ELINKEINOSTRATEGIAN TAVOITTEET JA TOIMINTAPERIAATTEET

Helsingin kaupungin visiona on kaupunginvaltuuston linjauksen mukaisesti nostaa pääkaupunkiseutu maailmanluokan liiketoiminta- ja innovaatiokeskukseksi. Tieteen, taiteen, luovuuden ja oppimiskyvyn sekä hyvien palvelujen voimaan perustuvan seudun menestys koituu alueen asukkaiden ja koko Suomen hyväksi.

Helsingin elinkeinopolitiikan tavoitteena on työpaikkojen määrän lisääminen Helsingissä. Kaupungin tehtävänä on turvata yritystoiminnalle kilpailukykyinen toimintaympäristö. Strategia sisältää kaupungin elinkeinopolitiikan painopistealueet ja toimenpiteet, joilla kaupunki voi lähivuosina tehokkaimmin edistää yritysten toimintaedellytyksiä.

Syksyllä 2006 elinkeinopolitiikan sidosryhmille suunnattu vuorovaikutusprosessi osoitti kaupungin sisäisen hallintokulttuurin kaipaavan muutosta. Helsingin kaupungin palvelujen ei koettu rakentuneen asiakaslähtöisesti. Virastokohtainen asiointi useamman hallintokunnan toimialaan liittyvissä asioissa ei ole vastannut elinkeinoelämän tarpeita, joissa korostuvat nopeus ja joustavuus.

Elinkeinostrategiassa yhteisiksi toimintaperiaatteiksi on määritelty:

- **yritysmuonnteisyys,**
- **läpinäkyvyys,**
- **tasapuolisuus,**
- **yritysten asioiden käsittelyn riipeys sekä**
- **palvelujen kehittäminen laatuajattelun mukaisesti.**

Menestyvän yritystoiminnan näkökulma on jatkossa otettava huomioon kaikessa päätöksenteon valmistelussa.

3. YRITYSMUONTEINEN KUMPPANI -KEHITTÄMISHANKKEEN KUVAUS

Valmistelu

Elinkeinostrategian toteuttamiseksi elinkeinokehityksen vastuulla olevien toimenpiteiden osalta on perustettu projekti (Elite). Elinkeinostrategian toimeenpanoa tukevan koulutuksen suunnittelu ja toteuttaminen on Elite-projektin osaprojekti.

Yritysmuonnteinen kumppani -kehittämishankkeen valmistelu käynnistettiin elinkeinokehityksessä huhtikuussa. Toteutuksen suunnittelua on valmisteltu henkilöstökeskuksen kehittämispalvelujen kanssa. Suunnittelussa on kuultu myös Helsingin seudun kauppakamarin ja Helsingin Yrittäjien edustajia. Palvelupolkujen kehittämisen suunnittelussa on tehty yhteistyötä Culminatium Ltd Oy:n Knowledge Intensive Business Services (KIBS)-ohjelmaan kuuluvan Palvelumuotoilu tutuksi -projektin kanssa sekä kuultu muutamia palvelumuotoiluyritysten edustajia.

Hanke on suunniteltu toteutettavaksi vuosina 2008 – 2010 eri hallintokuntien välisenä virkaja yhteistyönä. Elinkeinopolitiikan toteutusmallin mukaisesti kukin hallintokunta vastaa mahdollisten tarvittavien muutosten johtamisesta omalla toimialallaan.

Yritysmuonnteinen kumppani -kehittämishankkeen tarkoituksena on löytää yritysmuonnteisia ja asiakaslähtöisiä ratkaisuja yrityksille suunnattujen palvelujen tuottamisessa. Hankkeen aikana kehitetään Helsingin kaupungin palvelu- ja toimintakulttuuria, palvelujen kehittämisosaaamista sekä menetelmiä ja malleja. Hankkeessa luodaan ja jaetaan tietoa yrityksille suunnattujen palvelujen kehittämiseksi sekä edistetään vuoropuhelua eri hallintokuntien välillä ja vahvistetaan kaupungin omaa innovaatio- ja yhteistyökykyä.

Tavoitteet

Yritysmuuntoinen kumppani -kehittämishankkeella on kaksi päätavoitetta, joiden avulla edistetään Yritysmuuntoinen kumppani –imagolupauksen lunastamista:

Yritysmuuntoisen ja asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kehittäminen

- kehittämällä yritysten palvelupolkuja kaupungin hallinnossa
- edistämällä hallintokuntien välistä vuoropuhelua
- rakentamalla poikkihallinnollisia palvelujen kehittämisverkostoja
- vahvistamalla kaupungin omaa innovaatio- ja yhteistyökykyä

Yritysassiakkaiden palvelukokemusten parantaminen

- siirtymällä virasto-/toimijakohtaisista palveluprosesseista yritysasiakkaiden palvelupolkujen kuvaamiseen ja sujuvuuden kehittämiseen
- tekemällä palvelupolut läpinäkyviksi sekä myöhemmin myös verkkopalvelun ja sähköisen asioinnin mahdollistaviksi

Toteutus

Kehittämishankkeen toteutus muodostuu kolmesta osa-alueesta

- 1) Avainhenkilöiden ja yhteistyökumppaneiden valmennusohjelma
- 2) Yrityksille suunnattujen palvelujen kehittäjäverkoston rakentaminen
- 3) Palvelupolkujen kehittämisprojektien läpivienti, joita kehittämishankkeen aloitusvaiheessa ovat seuraavat
 - Yksityisten tapahtumajärjestäjien lupaprosessin sujuvoittaminen ja tapahtumien liittäminen matkailumarkkinoitiin
 - Kaupungin eri yksiköiden kytkeminen yritysten perustamisneuvontaan
 - Pk-yrityksen tontin hankintaprosessi toimitilojen käyttöönottoon asti.

Hankkeen aloitusvaiheessa palvelupolkujen kehittämistyöhön mukaan toivotut virastot ja liikelaitokset, joita on yhteensä 17, on esitetty liitteessä 1. Näiden virastojen ja laitosten virastopäälliköille järjestetään 29.8.2008 hankkeen esittely- ja keskustelutilaisuus. Yritysmuuntoinen kumppani –kehittämishankkeesta toivotaan muodostuvan virastojen ja laitosten yhteinen kehittämisshanke. Toimijoiden yhteensaattaminen, asiakasnäkökulmaan asettuminen sekä hankkeen että virastojen antama tuki ovat edellytyksiä sille, että hallintokuntien yhteiset kehittämisprojektit käynnistyvät.

Virastojen ja laitosten perehdyttämiseksi ja sitouttamiseksi Yritysmuuntoinen kumppani -kehittämishankkeeseen järjestetään noin päivän mittainen hankkeen ja palvelumuotoilun esittelyn sisältävä valmennusohjelma seuraaville henkilöstöryhmille:

- 2.10.2008 virastojen ja laitosten elinkeinopolitiikan avainhenkilöt
- virastojen ja laitosten valitsevat palvelupolkujen kehittämiseen osallistuvat edustajat
- kaupungin laatu- ja kehittäjäverkoston jäsenet.

Hankkeessa yhteistyökumppaneina toimiville Helsingin seudun kauppakamarin edustajille ja Helsingin Yrittäjät ry:n toimiston henkilökunnalle sekä paikallisyhdistysten puheenjohtajille ja hallitusten jäsenille järjestetään Yritysmuuntoinen kumppani -kehittämishankkeen esittelytilaisuudet.

Tilaisuuksien osallistujille viestitään hankkeen tavoitteet ja rakenne sekä miten Yritysmön-
teinen kumppani – kehittämishanke ja virastojen johto tukevat työryhmiä ja elinkeinostrategi-
an tavoitteiden saavuttamista. Palvelumuotoilu tutuksi – projektin seminaariosuus liitetään
olennaiseksi osaksi Yritysmönteinen kumppani –kehittämishanketta. Palvelumuotoilu tutuk-
si -projekti on kaupungin innovaatorahastosta tukea saanut hanke, jossa toteutetaan semi-
naarisarja virastoille ja laitoksille, joilla on omaa palvelutuotantoa.

Valmennusosuuden toteutuksen aktivoimana toivotaan nousevan uusia ehdotuksia yritysten
palvelujen kehittämiseksi. Tulevat ehdotukset kootaan Yritysmönteinen kumppani -
kehittämishankkeen jatkosuunnittelua varten.

Kaupungin henkilöstölle suunnattujen tilaisuuksien tavoitteena on vahvistaa virastojen ja lai-
tosten rajat ylittävien työryhmien toimintaa ja rakentaa palvelupolkukohtaisia kehittäjäverkos-
toja. Asiakohtaisten palvelupolkujen rakentamiseksi tarvitaan yhteistyötä, yhdessä opettelua
ja uusien toimintamallien kehittämistä. Valmennustilaisuuksissa käydään läpi palvelumuotoi-
lun periaatteet, jotta toimijat ymmärtäisivät palvelumuotoilun mahdollisuudet ja voisivat alkaa
soveltaa uutta ajattelutapaa ja menetelmää palvelujen laadulliseksi parantamiseksi. Palve-
lumuotoilu tuo uusia menetelmiä asiakasnäkökulman syvälliseen käsittelyyn ja täydentää täl-
tä osin muita kehittämismenetelmiä ja käytäntöjä.

Tällä hetkellä yritysten asiakohtaisista palvelukokemuksista ei ole riittävästi tietoja. Yrityssi-
akkaiden kokemuksia on tarkoitus kartoittaa ja havainnollistaa palvelumuotoilumenetelmien
avulla. Tämä työ tullaan toteuttamaan palvelumuotoilun asiantuntijoiden toimesta.

Laatukriteereihin perustuvat Yritysmönteisyys – mittarit johdetaan elinkeinostrategiassa
määritellyistä yhteisistä toimintaperiaatteista (esim. läpinäkyvyys ja sujuvuus: asian hoitami-
seksi tarvittavien kontaktipisteiden lukumäärä ja asian hoitumisen läpimenoaika).

Palvelupolkujen osalta kuvataan kunkin polun nykytilanne, joka analysoidaan sovituin laatu-
kriteerein. Yrityssiakkailta ja virastojen asiakaspalveluhenkilöstöltä koottujen kokemusten
pohjalta tuotetaan kustakin polusta uusia prototyyppimalleja, joista yksi valitaan kehittämis-
työn pohjaksi. Mikäli valituksi ehdotettu malli edellyttää muutoksia virastojen toimintatavois-
sa, niistä neuvotellaan ao. virastojen johdon kanssa. Uudelleenmuotoiltu palvelupolku kuva-
taan ja dokumentoidaan sekä analysoidaan sovituin laatukriteerein. Polun asiakaslähtöisyys
ja toimivuus testataan. Sovitut ja kehitetyt uudet palvelupolkujen toteuttamisen menettelyta-
vat viestitetään asianomaisten virastojen johdolle ja asiakaspalveluhenkilöstölle. Uusiin toi-
mintatapoihin siirrytään virastojen kanssa sovittujen aikataulujen mukaisesti. Palvelupolku-
ihin liittyvät toiminta- ja menettelytavat viestitetään myös ao. asiakaskenttää edustaville ta-
hoille.

Kaupungin oman palveluhenkilöstön näkökulmasta kehittämishanke ja yritysasiakkaiden tar-
peista lähtien muotoillut palvelupolut lisäävät asiakastyön mielekkyyttä ja parantavat työssä
jaksamista. Kehitetyillä palveluilla ja sähköisellä asiointilla voidaan tuoda helpotusta tulevai-
suuden työvoimapulaan. Palvelumuotoilulla voi olla merkittävä osuus myös innovatiivisten
julkisten hankintojen toteuttamisessa.

4. HANKKEEN TYÖ- JA ETENEMISUUNNITELMA

Tärkeimmät toimenpiteet ja alustava aikataulu

AJANKOHTA
VUOSI 2008
Huhti -toukokuu

TOIMENPITEET

Hankevalmistelu elinkeinokehityksessä
Esittely elinkeinopalvelun osastokokouksessa
Hanke-ehdotuksen käsittely ohjausryhmässä (mukana HSKK:n ja
Helsingin Yrittäjät ry:n edustajat sekä palvelumuotoilu tutuksi projektin edustaja)
Toteutuksen valmistelua henkilöstökeskuksen kehittämispalvelujen kanssa

Kesäkuu	Hankkeen käsittely Elite –projektin johtoryhmässä Toteutussuunnittelun jatkaminen projektiryhmässä Keskustelutilaisuus palvelumuotoiluyritysten edustajille
Heinäkuu	Alustavan hankesuunnitelman laatiminen
Elokuu	Alustavan hankesuunnitelman käsittely ohjausryhmässä ja Elite –projektin johtoryhmässä Hankkeen esittely- ja keskustelutilaisuus aloitusvaiheessa mukaan toivottujen virastojen päälliköille Projektiryhmän kokous
Syyskuu	Palvelumuotoilukonsulttien kilpailuttaminen (Henkilöstökeskus/kehittämispalvelut) Lyhyt projektiperehdytys projektien vetäjille Projektiryhmän kokous, valmennusohjelman toteutussuunnittelu
Lokakuu	Palvelupolkuprojektien projektisuunnitelmien laatiminen Hankkeen esittely elinkeinopolitiikan avainhenkilöille Hankkeen esittely virastopäällikköpäivillä Hankkeen esittely osastopäällikköpäivillä Ohjausryhmän kokous Hankkeen esittelyt yhteistyökumppaneille
Marras-joulukuu	Projektiryhmän kokous Hankkeen esittely virastojen projektihenkilöstölle sekä laatu- ja kehittäjäverkostolle Hankkeen esittely elinkeinoneuvottelukunnalle Palvelupolkuprojektien käynnistysseminaarit

VUOSI 2009

Tammi-helmikuu	Palvelupolkuprojektien työseminaarit, projektisuunnitelmien käsittely Palvelupolkujen projektisuunnitelmien käsittely ohjausryhmässä ja johtoryhmässä
Maalis-huhtikuu	Projektisuunnitelmien ja nykyisten palvelupolkujen ja asiakaskokemusten esittely ao. virasto- ja osastopäälliköille Ehdotukset uusiksi kehitettäviksi yritysten palvelupoluiksi ja suunnittelun käynnistäminen
Touko-kesäkuu	Projektien yhteisseminaari kokemusten jakamiseksi Hankkeen väliraportointi Kehitettyjen palvelupolkujen ja asiakaskokemusten esittely ao. virasto- osasto- ja toimistopäälliköille
Syys- lokakuu	Projektien työskentely jatkuu Projektien aikataulujen tarkentaminen Mahdollisten uusien projektien suunnittelun käynnistäminen
Loka- marraskuu	Palvelupolkuprojektien tulosten käsittely ja vuoden 2010 suunnittelu

Työsuunnitelmaa tarkennetaan vuoden 2009 toteutuksen osalta sen jälkeen kun palvelupolkujen kehittämisprojektien suunnitelmat ovat tarkentuneet. Vuoden 2010 toiminnan suunnittelu liitetään vuoden 2010 budjettiesitysten valmisteluun.

5. RESURSSIT JA BUDJETTI

Hanke tarvitsee onnistuakseen riittävät henkilö- ja aikaresurssit kaikista mukana olevista organisaatioista, koska hanke ja palvelupolkujen kehittäminen on suunniteltu toteutettavaksi virkatyönä palvelumuotoiluasiantuntijoiden avustuksella. Palvelupolkuprojektien vastuhenkilöinä toimivat elinkeinopalvelun asiantuntijat, joille on varattava riittävät aika-resurssit myös tämän tehtävän hoitamiseen. Projektit ovat kestoaltaan erimittaisia ja tule-

vat vaatimaan erilaiset henkilö- ja aikaresurssit. Asiakaskokemusten kartoittaminen toteutetaan ulkopuolisena asiantuntijatyönä, jonka kustannuksista ja kilpailutuksesta vastaa henkilöstökeskuksen kehittämispalvelut.

Hankkeen toteutusta varten on varattu 50 000 € vuodelle 2008 henkilöstökeskuksen kehittämispalvelujen käyttöön. Talous- ja suunnittelukeskuksen vuoden 2009 talousarviossa on esitetty 100 000€ hankkeen toteutuksen jatkamista ja laajentamista varten. Vuoden 2010 kehittämistoiminnan osalta selvitetään mahdollisuudet rahoituksen varmistamiseen myös kehittämistoimintaan osallistuvien virastojen budjettien kautta.

6. RISKIT

Riskinä on liian kireä aikataulu suhteessa käytettävissä oleviin resursseihin tai resursseja ei saada käyttöön silloin kun niitä tarvittaisiin. Tämä voi johtaa avainhenkilöiden liialliseen kuormittumiseen ja hankkeen etenemisen viivästymiseen.

Yhtenä riskinä on, ettei palvelumuotoilukonsulttien kilpailutusta saada toteutettua aiotussa aikataulussa resurssien niukkuudesta tai mahdollisen valitusprosessin johdosta. Jos palvelupolkujen kehittämistyön tulokset osoittavat tarvetta virastokohtaisiin toimintatapojen muutoksiin, niitä ei saada vietyä käytännön tasolle, jolloin kehittämistyö jää kesken eikä haluttuja tuloksia saavuteta.

7. HANKKEEN ORGANISOINTI JA ERI TAHOJEN VASTUUT

Yritysmönteinen kumppani –kehittämishanke on Elite-projektin osaprojekti. Ehdotettu kehittämishankkeen organisoituminen ja eri tahojen tehtävät ja vastuut on kuvattu liitteessä 2. Hankepäällikkönä toimii Marja-Leena Vaitinen.

Kehittämishankkeella on hankkeen toteutuksesta vastaava projektiryhmä, jossa ovat mukana tilaajaorganisaation edustajina elinkeinopalvelun edustajat ja toteuttajaorganisaationa henkilöstökeskuksen kehittämispalvelujen edustajat. Hankkeen käytännön tilaisuuksien järjestelyistä vastaa kehittämispalvelut (vuoden 2009 alusta Oiva-Akatemia).

Hankkeella on ohjausryhmä, joka tukee hankepäällikön ja projektiryhmän työtä. Ohjausryhmässä ovat edustettuna tilaajan ja tuottajan edustajien lisäksi Helsingin seudun kaupakamari ja Helsingin Yrittäjät ry sekä Palvelumuotoilu tutuksi –projekti. Johtoryhmänä toimii Elite –projektin johtoryhmä.

Palvelupolkujen kehittämisprojektien vastuuhenkilöinä toimivat elinkeinopalvelun asiantuntijat. Kunkin viraston ja laitoksen osallistumisesta päättävät ao. virastopäälliköt samoin kuin mahdollisista heidän organisaatioitaan koskevista toimintatapojen muutoksista. Sähköisen asioinnin kehittämisessä tarvittava asiantuntijuus saadaan talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosastolta.

8. SEURANTA, ARVIOINTI JA RAPORTOINTI

Ohjausryhmä seuraa ja tukee hankkeen etenemistä. Hankkeen päällikkö laatii hankkeen etenemisestä väliraportin (05/09), palvelupolkuprojektien vastuuhenkilöt laativat omista projekteistaan työsuunnitelmat, raportoivat palvelupolon nykytilanteen, projektin etenemisen sekä palvelupolkujen kehittämistyön tulokset.

Arviointi toteutetaan yritysasiakkaiden osalta ulkopuolisen asiantuntijan toimesta, jolla varmistetaan samanlainen käytäntö kuin hankkeen alussa yritysasiakkaiden kokemusten kartoittamisessa tehtiin. Haluttu lopputulos eli yritysasiakkaiden palvelukokemusten parantaminen varmistetaan asiakastyytyväisyyden mittaamisella.

Eri virastoissa kehittämisprojektien hyödyn mittaaminen ja tavoitteiden saavuttamisen arviointi kohdennetaan projekteissa mukana olevien virastojen ja laitosten virasto-, osasto-

ja toimistopäälliköille sekä kehittämistyössä mukana olleelle henkilöstölle. Arviointi kohdennetaan myös em. virastoissa tai laitoksissa toimivalle yritysasiakkaita palvelevalle henkilöstölle. Mikä taho arvioinnin käytännön toteutuksesta tulee vastaamaan, siitä sovi-
taan keväällä 2009. Arvioinnin tulokset raportoidaan kaikille mukana olleille tahoille.

Hankkeen päällikkö laatii toteutuneesta hankkeesta palvelupolkujen kehittämissuunnitelman loppuraportin, joka käsitellään hankkeen ohjaus- ja johtoryhmissä. Raportti toimitetaan kaikkien virastojen ja laitosten sekä Helsingin seudun kauppakamarin ja Helsingin Yrittäjät ry:n käyttöön.

9. VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Hankkeen viestintää toteutetaan elinkeinostrategian toteutusta koskevan viestinnän tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteena on

- kertoa toimenpiteistä, joita tehdään elinkeinostrategian mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi,
- välittää tietoa siitä, miten Helsingin kaupungin organisaatio muuttuu yritysmuuntoisemmaksi kumppaniksi, ja miten ongelmalliseksi koetut asiat ratkaistaan,
- osoittaa, että kaupunki ja poliittiset päättäjät ovat aidosti uuden elinkeinopolitiikan takana välittämällä tietoa toimenpiteistä yritysten toimintaympäristön parantamiseksi ja menestymisen mahdollisuuksien lisäämiseksi,
- osoittaa, että elinkeinopalvelu ohjaa elinkeinoasioissa yritykset oikean tahon luo kaupungin organisaatiossa,
- osoittaa, että Helsingin yritysmuuntoisuus näkyy yrityksille suunnattujen palveluiden laadun parantamisena ja toimintatapojen jatkuvana kehittämisenä.

Hankkeen viestinnän tarkoituksena on korostaa kaupungin kehittymistä yritysmuuntoisemmaksi ja asiakaslähtöiseksi organisaatioksi. Viestinnällä vahvistetaan Helsingin kaupungin mainetta yritysmuuntoisena kumppanina sekä vetovoimaisena ja kehittämishaluisena yritysten sijoittumispaikkana.

Hankkeen aloittamisesta (29.8.jälkeen) ja toteutuksen etenemisestä sekä eri vaiheista tiedotetaan eri kohderyhmille sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Kaupungin sisäiset kohderyhmät:

- elinkeinopalvelun, erityisesti elinkeinokehityksen ja tapahtumayksikön henkilökunta sekä matkailu- ja kongressitoimiston päälliköt
- virastopäälliköt, erityisesti mukana olevien virastojen ja laitosten vp:t sekä ne osastoja toimistopäälliköt, joiden henkilökuntaa on mukana palvelupolkujen kehittämissuunnitelmissa
- virastojen ja laitosten ilmoittamat elinkeinopolitiikan yhdys- ja avainhenkilöt
- virastojen laatu-yhteisöt ja -verkostot / kehittäjäverkosto
- virastojen tiedotusvastaavat ja heidän kauttaan yrityksiä palveleva henkilöstö
- talous- ja suunnittelukeskuksen viestintävoimat
- talous- ja suunnittelukeskuksen ja hallintokeskuksen osastopäälliköt
- tasken laaturyhmä
- Yritysmuuntoinen kumppani –kehittämissuunnitelman projektiorganisaatioon kuuluva henkilöstö

Kaupungin ulkopuoliset yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

- osakkuusorganisaatiot (Art and Design City Helsinki, Culminatium Ltd Oy, Greater Helsinki Promotion, Helsinki Business and Science Park)
- elinkeinoelämän järjestöt, erityisesti Helsingin seudun kauppakamari, Helsingin Yrittäjät ry ja paikallisyhdistysten pj:t ja hallitusten jäsenet
- kulttuuri- ja urheilutapahtumien järjestäjät

Keskeiset tiedotuskanavat on esitetty Elite-projektin viestintäsuunnitelmassa.

PALVELUPOLKUJEN KEHITTÄMISPROJEKTIT SEKÄ NIIHIN MUKAAN TOIVOTUT VIRASTOT JA LIIKELAITOKSET

VIRASTO / LIIKELAITOS	1) Yksityisten tapahtumajärjestäjien lupa- prosessin sujuvoittaminen ja tapahtumien liittäminen matkailumarkkinointiin	2) Kaupungin eri yksiköiden kytkeminen yritysten perustamisneuvontaan	3) Pk-yrityksen tontin hankinta- prosessi toimitilojen käyttöön- ottoon asti
Hallintokeskus	x		
Hankintakeskus		x	
Helen / Helen Sähköverkko Oy	x		X
Helsingin Satama	x		
Helsingin Vesi	x		X
Kaupunkisuunnitteluvirasto	x		x
Kiinteistövirasto	X	X	X
Kulttuuriasiakeskus	x		
Liikennelaitos	x		
Liikuntavirasto	x		
Nuorisoasiainkeskus	x		
Pelastuslaitos	X	X	X
Rakennusvalvontavirasto		X	X
Rakennusvirasto	X		x
Sosiaalivirasto		x	
Talous- ja suunnittelukeskus *	X	X	X
Terveyskeskus		x	
Ympäristökeskus	x	X	X

X = aina mukana ao. palvelupolussa

x = mukana ao. palvelupolussa tapauskohtaisesti

* = elinkeinopalvelu koordinoi kehittämisprojekteja

Yritysmuönteinen kumppani –kehittämishankkeen organisointi ja eri tahojen vastuut

