

Oulu on Pohjois-Suomen suurin kaupunki. Oulu tunnetaan yhteistyökykyisistä ja osaavista ihmisistä, kehittämisaktiivisuudesta, laadukkaista palveluista, monipuolisesta elinkeinorakenteesta ja vahvasta taloudesta. Mahdollisuudet opiskeluun, työhön, tutkimukseen ja kehitykseen ovat Oulussa erinomaiset.

Oulun kaupunki toimii tiiviissä yhteistyössä Oulun seudun yhdeksän kunnan (Hailuoto, Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulunsalo, Tyrnävä) kanssa seudullisten palvelujen kehittämiseksi.

Oulun kaupunki tehostaa seudullisia toimintaprosesseja QPR ProcessGuidella

ASIAKAS-CASE:



Oulun kaupunki on käyttänyt QPR ProcessGuide -ohjelmistoa Oulun kaupungin ja Oulun seudun kuntien toimintaprosessien kuvaamisessa. QPR ProcessGuide -ohjelmisto on käytössä Oulun kaupungin lisäksi myös yhdeksässä Oulun seudun kunnassa. Saatujen kokemusten perusteella Oulun kaupungin ja Oulun seudun kuntien toimintaprosessien kuvaaminen, kehittäminen ja viestiminen QPR ProcessGuidella on osoittautunut tehokkaaksi ja tuloksekkaaksi tavaksi kehittää toimintaa.



"Toimintaprosessien kuvaus yhdessä henkilöstön kanssa QPR ProcessGuidella on tehnyt mahdolliseksi toiminnan kehittämisen yli yksikkö- ja kuntarajojen. Toiminnan tehostumisen kautta voimme tarjota entistä parempaa ja kustannustehokkaampaa palvelua Oulun seudun asukkaille", toteaa Oulun kaupungin kehittämisjohtaja Katriina Puhakka.

Prosessien kuvaamisen historiaa työketjujen kuvaamisesta sähköisiin lomakkeisiin

Jo 1990-luvulla Oulussa aloitettiin työketjujen kuvaamisesta ja kehittämisestä puhuminen. Teknisen toimen rakentamisprojekteissa oli jo pitkään ollut käytäntönä kuvata työprosessit ja laatia kirjallinen toimintaseloste.

Vuoden 2000 alkupuolella Oulussa käynnistyi projekti, jonka tehtävänä oli lomaketuotannon rationalisointi, sähköisten lomakkeiden käyttö ja henkilön sähköisen tunnistamisen hyödyntäminen lomakkeiden täyttämässä ja käsittelyssä. Samanaikaisesti käynnistyi valtakunnan tasolla sähköiseen asiointiin liittyviä hankkeita, joissa Oulun kaupunki oli mukana.

Työprosessien mallintaminen olennainen osa toiminnan kehittämistä

"Lomaketuotannon rationalisointityön alkuvaiheessa huomattiin, että asian ydin ei ole lomakkeiden vähentämisessä vaan koko työprosessin kuvaamisessa ja kehittämisessä", kertoo prosessien mallinnusta koordinoiva projektipäällikkö Kirsti Mattila Oulun kaupungilta.

Pilotoinneilla saatujen kokemusten perusteella oli selvää, että verkkoasiointi antaa mahdollisuuksia toimintatapojen tehostamiseen ja siten palvelutuotannon tuottavuuden parantamiseen. Pelkästään organisaation sisäisen hallinnon verkkoasiointin avulla voidaan keventää ja nopeuttaa toimintaprosesseja ja suunnata henkilöresursseja niihin toimintoihin, joissa vaaditaan henkilökohtaista palvelua ja vapauttaa voimavaroja aiempaa motivoivampaan työhön.

Alkuvaiheessa mallinnettiin muutaman työprosessien nykytila ja tavoitetila. Mallinnuksia esiteltiin organisaatiossa työprosessiin osallistuville sekä virkamies- ja luottamushenkilöjohtolle.

Myös luottamushenkilöt ja virkamiesjohto totesivat työprosessien mallintamisen tärkeäksi uudistettaessa palvelutuotantoa.

Prosessien mallintaminen mukana Oulun visioissa ja strategioissa

"Prosessien mallinnus on ehdoton edellytys suunniteltaessa eri kanavia palvelujen tarjoamiseksi. Oulussa puhutaankin monikanavapalveluista. Mallinnus on nyt kirjattu sekä Oulun kaupungin että Oulun seudun visioon ja palvelustrategioihin", toteaa Kirsti Mattila.

Palveluja koskeva yhteinen tahtotila on ilmaistu Osaavan Oulun visiossa 2011 yhtenä vision neljästä tukipilarista: "Oulussa on hyvä elinympäristö ja asukkaiden tarpeista lähtevät maan kehittyneimmät palvelut."

Oulun kaupungin palveluja koskevissa strategisissa päämäärissä on kirjattu, että Oulu vahvistaa asukkaiden hyvinvointia ja elämänhallintaa huolehtimalla kaupungin järjestämien palvelujen tasosta ja oikeasta kohdentamisesta. Oulu kehittää palvelujärjestelmää asukkaiden tarpeista lähtien tehokkaaksi seudulliseksi tuotantoverkostoksi. Lisäksi Oulun seudun palvelustrategiaan on kirjattu seudullisten palveluprosessien kehittäminen.

Kaikkien näiden päämäärien toteuttaminen edellyttää taustalla olevien paikallisten ja seudullisten prosessien mallintamista.

QPR ProcessGuide yhteiseksi mallinnusvälineeksi

Oulun Tietotekniikka teki sopimuksen QPR Softwaren kanssa QPR ProcessGuide -ohjelmiston käytöstä vuonna 2003 laajan koekäytön positiivisten kokemusten perusteella. Oulun Tietotekniikka on Oulun kaupungin liikelaitos, joka tuottaa tietojenkäsittelypalveluja Oulun kaupungille ja Oulun seudun kunnille. Oulun seudun kunnat (Hailuoto, Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulunsalo, ja Tyrnävä) saavat QPR ProcessGuide

-ohjelmiston käyttöönsä Oulun Tietotekniikasta samoin kuin Oulun kaupungin omat hallintokunnat.

"Sopimus mahdollistaa sen, että voimme mallintaa koko seudun palveluprosessit yhteistyössä samalla työkalulla ja välttää päällekkäistä tekemistä", korostaa Kirsti Mattila.

Mallintamisen levittäminen Oulun seudulla ja Oulun kaupungin organisaatiossa

Oulun seutuun kuuluvien yhdeksän kunnan kanssa on mallinnettu työprosesseja hyvässä yhteishengessä. Lisäksi kaupungin oman organisaation eri hallintokunnissa on käynnistynyt prosessimallinnuksia "kuin sieniä saateella". Mallinnukseen osallistuvat ne henkilöt, jotka ovat mukana kyseisessä työprosessissa.

"Prosessien mallinnus on ehdoton edellytys suunniteltaessa eri kanavia palvelujen tarjoamiseksi", sanoo projektipäällikkö Kirsti Mattila.

Tavoitteena on, että kuntalaisille eli asiakkaille tuotetaan laadukkaat ja asiakaslähtöiset palveluprosessit. Aluksi mallinnetaan strategiset ydinprosessit ja niihin oleellisesti liittyvät tukiprosessit. Liikkeelle lähdetään yleensä nykytilan kuvauksesta ja sen jälkeen analysoidaan ja kehitetään prosessia mallinnuksen yhteydessä syntyneiden ideoiden pohjalta.

"Samalla luodaan jatkuva oman työn kehittämisen kulttuuri, joka Oulun seudulla on itsestäänselvyys", huomauttaa Kirsti Mattila.

Prosessien mallintaminen tukee myös tilaaja-tuottaja -mallin menestyksekkästä käyttöönottoa sekä oman organisaation yksiköiden välillä että ulkoistettujen palvelujen hyödyntämisessä.

Hyödyt ja kokemukset

"Toimintaprosessien kuvaus yhdessä henkilöstön kanssa QPR ProcessGuidella on tehnyt mahdolliseksi toi-

minnan kehittämisen yli yksikkö- ja kuntarajojen. Toiminnan tehostumisen kautta voimme tarjota entistä parempaa ja kustannustehokkaampaa palvelua Oulun seudun asukkaille", toteaa Oulun kaupungin kehittämisjohtaja Katriina Puhakka saavutetuista hyödyistä.

Saatujen kokemusten perusteella Oulun kaupungin ja Oulun seudun kuntien toimintaprosessien kuvaaminen, kehittäminen ja viestiminen QPR ProcessGuidella on osoittautunut tehokkaaksi ja tuloksekkaaksi tavaksi kehittää toimintaa.

"QPR ProcessGuiden helppokäyttöisyys ja visuaalisuus mahdollistavat prosessien kuvaamisen yhdessä prosesseissa toimivien ihmisten kanssa. Samalla syntyy heti parannusehdotuksia toiminnan kehittämiseksi", sanoo projektipäällikkö Kirsti Mattila henkilökohtaisiin kokemuksiinsa pohjautuen.

Yhteinen prosessien kuvaustapa nopeuttaa prosessien mallintamista ja helpottaa niiden viestimistä. Erilaisten asiakirjojen ja tietojen – esimerkiksi työvaiheeseen liittyvien lakitekstien, asiakirjapohjien ja työohjeiden – liittäminen prosessikuvauksiin tekee kuvauksista entistä hyödyllisempiä ja käytännöllisempiä henkilöstölle. Prosessikuvauksen ja muutosten viestiminen Oulun kaupungin ja seudun kuntien henkilöstölle intranetissä helpottuu huomattavasti QPR ProcessGuiden automaattisen verkkojulkaisun avulla.

Jatkosuunnitelmat

Tulevaisuudessa Oulun kaupungin hallintokunnat ja Oulun seudun kunnat jatkavat prosessien kuvaamista ja kehittämistä uusien prosessien osalta. Myös prosessikuvauksen julkaisua intranetissä ja tiedon personointia tullaan hyödyntämään jatkossa entistä tehokkaammin.

Oulun seutu toimii Suomessa kansallisena edelläkävijänä paikallisten ja seudullisten prosessien kuvaamisessa ja on lupautunut toimittamaan prosessikuvauksiaan myös muiden kuntien käyttöön osana tulevaisuudessa perustettavaa prosessipankkia.