

Lohja on turvallinen järvenrantakaupunki, jossa viihtyisät asuin ympäristöt, monipuolinen kulttuuri, korkeatasoinen osaaminen ja kilpailukykyinen elinkeinoelämä luovat edellytykset hyvinvoinnille.

Lohjan kaupungissa asuu 37 300 asukasta.

Lohjan kaupunki käyttää johtamisen apuvälineinään QPR ScoreCardia ja QPR ProcessGuidea

ASIAKAS-CASE:
LOHJAN KAUPUNKI



"Löydämme kaikki asiakirjat helpposti ja nopeasti, mikä säästää todella paljon ihmisten aikaa. Myös virheiden määrä on vähentynyt kun on aina oikeat asiakirjat käytössä. Tämä on konkreettinen hyöty! Kaiken kaikkiaan toiminnan laadukkuus on parantunut," kertoo Kristiina Tikkala, Lohjan kaupungin kehittämisspäälikkö.

Lohjan kaupunki tarvitsi johtamisen apuvälinettä tehostaakseen toimintaansa. Vuoden 2006 alussa tehtiin päätös QPR ScoreCard ja QPR ProcessGuide -ohjelmistojen ja johtamisen konsultoinnin hankinnasta QPR:ltä.

Lohjan kaupunki halusi pätevät toimittajat. QPR valittiin, koska Lohja halusi kokonaispaketin sekä konsultoinnista että järjestelmästä. Kuntapuolen kokemusta oli muillakin kilpailutetuilla yrityksillä, mutta kokonaistarjousta sekä kehittyneestä välineestä että menetelmäkoulutuksesta pystyi antamaan vain QPR.

Kattavaa konsultointia ja koulutusta QPR:ltä

QPR on toimittanut Lohjan kaupungille sekä ohjelmistot että tehnyt heille myös paljon johdon konsultointia.

"QPR on kehittänyt Lohjan kaupungin toimintaa työkaluista ja ohjelmistoista

koulutuksiin ja johtoryhmätason prosessiseminaareihin asti" sanoo kehittämisspäälikkö Kristiina Tikkala Lohjan kaupungilta ja jatkaa: "Ilman kattavaa konsultointia prosessi ei olisi lähtenyt käyntiin!"

"Emme ostaneet vain välinettä, vaan kokonaispaketin, eli asiantuntemuksen ja välineen! Ensimmäiset yhteiset seminaarimme aloitimme prosessiajattelusta. Silloin emme edes avanneet QPR:n ohjelmistoja. Sen aika tuli vasta sitten, kun prosessiajattelu käsitteenä oli ymmärretty," kertoo Tikkala.

QPR huomionnut kuntasektorin erikoistarpeet

Kristiina Tikkala on erittäin tyytyväinen, että QPR on osoittanut kykynsä sekä teknologisesti, että ohjelmistojen käyttöönoton tukemisessa:

"QPR on kaikessa toiminnassaan ollut valmis ottamaan huomioon kuntasektorin erikoistarpeet ja -piirteet," hän sanoo.

Lohjan kaupungin työntekijät erittäin prosessitietoisia

Lohjalla on tehty paljon työtä prosessi-kuvausten eteen.

QPR ProcessGuidea käytetään prosessien mallintamiseen ja johtamiseen. Pitkästi toistasataa prosessikuvausta on jo tehty.

Prosesseja on kuvattu esim. prosessin hyödyntämisen, nykytilan ja tavoite-tilan näkökulmista. Tämän lisäksi lukuisia kaupungin sisäisiä prosessiseminaareja on järjestetty Kristiina Tikkanen toimesta, minkä ansiosta Lohjan kaupungin työntekijät ovatkin erittäin prosessitietoisia.

Yhteistyötä yli kuntarajojen

Prosessipuolella Lohjan kaupunki on ollut erittäin aktiivinen. Heidän aloitteestaan lähdettiin liikkeelle nk. Hiidenpilotti-projektissa, joka on alueellinen projekti yli kuntarajojen.

Läheiset ympäristökunnat, eli Sammatin, Karkkila, Nummi-Pusula ja Siuntio liittyivät mukaan projektiin. Näin kunnat pääsevät vertaamaan prosessikuvaustaan keskenään!

Viesti menee johtoryhmien kautta eteenpäin kussakin kunnassa.

Kristiina kuvaa Hiidenpilotti-projektin hyötyjä:

”Tällä hetkellä kuntaelämässä seudullisuus valtaa alaa ja naapureiden kanssa tehostetaan yhteistyötä.

Konkreettisissa prosesseissa voidaan katsoa ja vertailla naapurin tekemää prosessikuvausta, ja oppia siitä uutta. Ihmiset oppivat tuntemaan toisiaan ja opitaan tekemään yhteistyötä. Yhteiset pelisäännöt prosessijohtamiselle ja koko prosessiajattelulle on olemassa.

Kaikki kunnat ovat kuvanneet oman kuntansa prosessikartan ja kaikkien kuntien ydinprosessit on kuvattu ja määritelty. Myös auditointiryhmässä on edustus kaikista kunnista.”

QPR ScoreCard auttaa strategisten valintojen tekemisessä

QPR ProcessGuiden lisäksi Lohjalla käytetään QPR ScoreCardia strategisen suorituskyvyn johtamiseen. Lohjan mittaristossa seurataan strategiaan liittyviä toimenpidesuunnitelmia.

Lohjan tämän hetkinen kaupungin strategia on ensimmäinen BSC-metodologialla tehty strategia. Strategia kehitetty koko ajan. Hallitukselle ja valtuustolle raportoidaan liikennevaloraporteilla.

Toimialojen johtajat seuraavat mittareita ja liikennevaloja suoraan omalta koneeltaan. Kaupungin päättäjät pitävät liikennevalonäytöstä, koska se on visuaalinen, ja joka kohtaa ei tarvitse pysähtyä lukemaan erikseen, eli se nopeuttaa työskentelyä.



Kuvassa Lohjan kaupungintalo

Uuden järjestelmän edut

Kristiina Tikkanen mielestä QPR ohjelmistojen yksi tärkeistä ominaisuuksista on selainpohjaisuus ja asioiden linkittäminen:

”Saat suoraan viimeisimmän, voimassaolevan asiakirjan, joka löytyy QPR-portaalista ja kaikilla työntekijöillä on pääsy verkkoon sitä katsomaan. Samassa tietokannassa on kaikki prosessikuvaukset, joten ihmiset löytävät ne helposti. Uusien työntekijöiden perehdytys on nyt helppoa, hän sanoo.

Kaikki tarvittava tieto yhdes- sä paikassa

”Koska ihmisiä tulee ja menee erityisesti hoitoalalla, niin perehdyttäminen on hyvin tärkeää. QPR ProcessGuide on myös tässä erittäin hyvä apuväline, koska kaikki on dokumentoituna ja helposti löydettävissä,” toteaa Kristiina Tikkanen ja jatkaa:

”Myös kokoushallintaan liittyvää dokumentaationhallintaa olemme kehittäneet todella paljon: hallituksen ja valtuuston kokousten valmisteluun ja täytäntöönpanoon liittyvät asiakirjat on linkitetty QPR-portaaliin.”

”Kokoushallinta-asiakirjat löydämme nyt helposti ja nopeasti, mikä säästää todella paljon ihmisten aikaa. Myös virheiden määrä on vähentynyt kun on aina oikeat asiakirjat käytössä. Tämä on konkreettinen hyöty! Kaiken kaikkiaan toiminnan laadukkuus on parantunut,” kertoo Tikkanen.

Tulevaisuuden tavoitteet

Prosessien nykytilakuvausten tekoa jatketaan koko ajan. Jokainen prosessi löytää, ja tulee jatkossakin löytämään, polun kaupungin prosessikarttaan, eli kaupungin ydinprosesseihin.

Vuonna 2008 pidetään seuraavat kunnallisvaalit ja vuonna 2009 hyväksytään uusi kaupungin strategia, ja prosessien pitää mukailla sitä.

Silloin tarvitaan taas uudet prosessikuvaukset, koska tavoitetilän kuvaaminen lähtee aina strategiasta. ”Tämä on elämää, jatkuva prosessi, ei projekti!” toteaa Kristiina Tikkanen hyväntuulise- na.

Tavoitteiden määrä ja mittareiden rakenne on haaste seuraavassa kaupungin strategiassa. Päämääränä on linkittää prosessit mittareihin, jolloin joka prosessilla on omat mittarit.