

Yhteiskehittämisen palvelumalli

LAHTI @ YOUR SERVICE

*Lahdessa ei tarvitse yrittää yksin, kun tunnet kaupunkisi.
Tunnista mahdollisuutesi ja ole mukana!*

City as a Service –hanke 2019-2021

Sisällys

Alkusanat

- 3 Lahti @ Your Service -palvelumalli
- 4 Näin käytän mallia

Toimijat

- 6 Kuva: Yleiskuva yritysten toimintaympäristöstä Lahden kaupungissa
- 7 Lahtelaisten yritysten tukena
- 8 Kuva: Lahden kaupungin palveluita yrityksille
- 9 Lahden kaupungin palveluita yrityksille
- 10 Kuva: Vuorovaikutuksen tapoja ja paikkoja lahtelaisille yrityksille ja organisaatioille
- 11 Lahden kaupungin järjestämät vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen paikat yrityksille ja organisaatioille
- 12 Paikallisten oppilaitosten, yrittäjäyhdistysten ja yhteisöjen vuorovaikutuksen paikkoja

Yhdessä kehittäminen

- 14 Lahti @ Your Service -mallin tausta
- 15 Hei, me kehitetään yhdessä!
- 16 Lahti @ Your Service -yhteiskehittämisen malli
- 18 Yhteiskehittämisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia
- 21 Kannustus yhteiseen tulevaisuuteen!

Lahti @ Your Service -palvelumalli

Lahti @ Your Service -palvelumalli auttaa ymmärtämään keitä alueella toimii sekä mitä apua ja palveluita yrityksille on olemassa. Malli on tarkoitettu lahtelaisten yritysten, sidosryhmien ja Lahden kaupungin yhteiseen käyttöön. Kun tunnemme toisemme, on helpompi ryhtyä yhteistyöhön!

Lahden kaupunki haluaa mahdollistaa hedelmällisen maaperän menestyvälle elinkeinoelämälle ja tukea yhteen hiileen puhaltavan yhteisön arkea. City as a Service -projektissa kehitetty Lahti @ Your Service -palvelumalli kuvaa visuaalisesti ja konkreettisin esimerkein, miten yritysystävällistä kaupunkia kehitetään yhdessä. Mallissa kuvataan:

- Yleiskuva yritysten toimintaympäristöstä Lahden kaupungissa
- Lahden kaupungin yritystoimintaa tukevien palveluiden tarjonta
- Vuorovaikutuksen tapoja ja paikkoja lahtelaisille toimijoille



Näin käytän mallia

Yrittäjät

Näet mallista yhdellä silmäyksellä Lahden alueen toimijoita, jotka mahdollistavat tai tukevat yrityksesi toimintaa. Näet, mikä on Lahden kaupungin rooli yrittämisen kannalta, sekä mitä eri kohtaamisen paikkoja sinulla on kaupungissa olevien yrittämiseen liittyvien tahojen kanssa.

Näet, myös mitä hyviä yhteiskehittämisen tapoja kaupunki hyödyntää palveluidensa kehittämiseen. Näitä keinoja myös sinä voit käyttää oman yrityksesi kehittämisessä, jotta asiakkaasi olisivat entistä tyytyväisempiä!

Lahden kaupunki & muu taho yrittämisen hyväksi

Mallista näet, mistä yrittäjän maailma muodostuu, mitä Lahden kaupunki tarjoaa elinkeinoelämälle ja mitä kohtaamisen paikkoja on kaupungissa. Niistä voit myös itse pohtia, missä kohtaa voisit olla mukana tai mitä kautta voisi kohdata yrittäjiä. Kaupungin työntekijänä osallistu rohkeasti kaupungin tarjoamiin asiakaslähtöisyyttä tukeviin koulutuksiin. Pohdi, miten omassa työssä tai yhteisössä yrittäjänäkökulmaa voisi huomioida ja ihmislähtöisyyttä saada osaksi toimintaa. Osaamista kannattaa aina kehittää ja levittää koko kaupungin kehittämistyön tueksi!

”

Toiminnan kehittäminen yhteistyöllä ja uusilla kokeiluilla toi meille arvokkaita oivalluksia!

”

Kaikki me täällä kaupungin henkilöstössä luodaan sitä kaupunkikokemusta!

TOIMIJAT

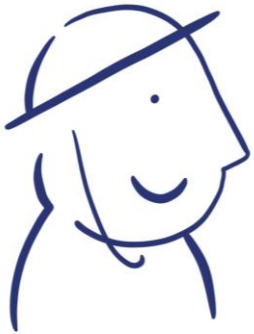
Tunnista keitä alueellasi toimii ja mistä saat palveluita arkeesi!

Yleiskuva yritysten toimintaympäristöstä Lahden kaupungissa



Lahtelaisten yritysten tukena

YRITÄJÄNÄ
TARVITSEN...



KÄYTÄNNÖN TUKEA

LADEC
Suomen Uusyrityskeskus
Päijät-Hämeen Yrittäjät
Yrityskummit

TYÖVOIMA

TE-palvelut
Työllisyyden kuntakokeilu
Rekryointiyritykset

KEHITTÄMISOOSAAMINEN

LAB-ammattikorkeakoulu
LUT-yliopisto
Kesäyliopistot
Salpaus
Lahden Diakonialaitos
LADEC

VERKOSTOT

Lahden Yrittäjät
Nastolan Yrittäjät
Lahden seudun yrittäjänaiset
Lahti City ry
Hämeen kauppakamari
Lahden Nuorkauppakamari

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Toimitilat
Yritystontit
Lupa-asiointi
Kaupungin infra
Tapahtumapalvelut
Sähkö, Lahti Energia
Vesi, Lahti Aqua

VIRANOMAISET

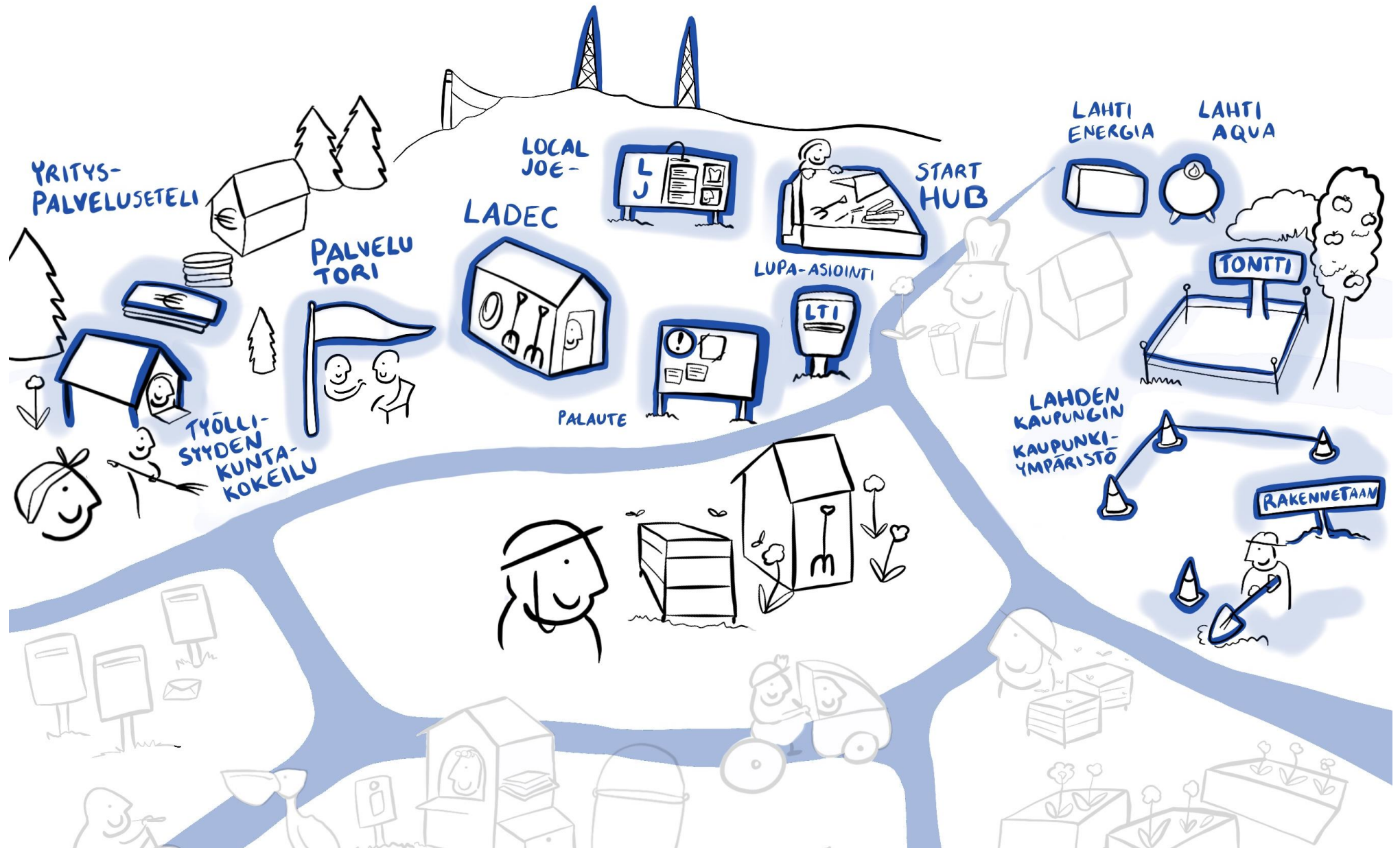
ELY-keskus
Aluehallintovirasto
TUKES
Vero

RAHOITUS

Sijoittajat
Säätiöt
Päijät-Hämeen liitto ja
ELY hankkeet
Pankit

Linkit toimijoiden verkkosivuille löytyvät
Lahden kaupungin verkkosivuilta: <https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tyo-ja-yrittaminen/yrittaminen/>


Lahden kaupungin palveluita yrityksille



Lahden kaupungin palveluita yrityksille


LADEC


Auttaa kaikissa yrityksen perustamiseen, kasvuun, kehittämiseen ja kansainvälistymiseen sekä Lahden seudulle sijoittumiseen liittyvissä asioissa.

 <https://www.ladec.fi/>

Lahden kaupungin elinvoima- ja työllisyyspalvelut

Tarjoaa elinkeinopalveluita kuten ympäristöneuvonta, yrityspalvelusetelit, hankinnat ja työllisyyspalvelut, koordinoi tapahtumatoimintaa.

 **Elinvoima- ja työllisyyspalvelut** <https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoja-lahdesta/kaupungin-organisaatio/elinvoima-ja-kilpailukykypalvelut/>


 **Työ ja yrittäminen** <https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tyo-ja-yrittaminen/>

 **Työllisyyspalvelut** <https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tyollisyyspalvelut-kuntakokeilu/>

Lahden kaupungin kaupunkiympäristön palvelut

Yrittämisen toimintaympäristöön liittyvät palvelut esimerkiksi yritystontit, lupa-asiointi, kaupungin infra, toimitiloja kaupungin kautta.

 **Yritystontit** <https://www.lahti.fi/asuminen-ja-ymparisto/tontit-ja-rakentaminen/tontit/yritystontit/>

 **Lupa-asiointi** <https://www.lahti.fi/asuminen-ja-ymparisto/ymparistonsuojelu-ja-valvonta/>

Palvelutori

Kokoa yhteen Lahden kaupungin ja mm. PHHYKY:n, Kelan ja TE-toimiston palveluita. Esimerkiksi Lahti-Pisteessä voi hoitaa lupa-asioita. Lisäksi Palvelutori vuokraa lyhytaikaiseen käyttöön tiloja ja siellä on Osallisuustila KYMPPI, jossa voi nähdä kaupunkiympäristön suunnitelmia ja tavata asiantuntijoita

 **Kauppakeskus Trio, 2.krs.**
<https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/palvelutori/>

StartHub

StartHub on tiivis yhteisö ja uusien liikeideoiden kiihdyttämö Lahden seudulle sijoituville startupeille sekä toimintaamme tukeville yhteistyökumppaneille

 <https://www.starthub.fi/>

Local Joe

Sähköisen alustan avulla löydät helposti paikalliset palvelut ja paikalliset yritykset saavat palvelunsa esille ja löytävät asiakkaansa.

 <https://www.localjoe.fi/>

Vuorovaikutuksen tapoja ja paikkoja lahtelaisille yrityksille ja organisaatioille



Lahden kaupungin järjestämät vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen paikat yrityksille ja organisaatioille

Paikat ja tapahtumat

- OMALAHTI -Osallisuustilaisuudet
 - Kaupunkiympäristön asukas- ja yritysillat
 - Alueelliset asukastilaisuudet
 - Yhdistystilaisuudet, esim. yrittäjäjärjestöt
 - Teemaraadit
 - Tontti-info
- Lahden markkinavuoropuhelut
- LADEC tapahtumat, klusterit ja verkostot

Foorumit

- Yrittäjäfoorumi
- Kiinteistöfoorumi
- Keskustafoorumi

Sähköiset kanavat

- Sosiaalinen media
Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, LinkedIn
- ePalaute-järjestelmä

Menetelmät

- Erätaukokeskustelut
- Verkkokyselyt
- Osallisuustyöpajat
- Lausunnot ja lausuntopyynnöt
- Yritysvierailut

Lisäksi muun muassa:

- Lahden kumppanuuspöydät
- Sidosryhmätapaamiset ja -tapahtumat
- Yhteistyötilaisuudet yrittäjien kanssa
- Eri strategiatöihin osallistuminen
- Rekrytilaisuudet, Kuntakokeilu
- Työryhmät ja hankkeet
- OSBU, Osallistuva budjetointi
- Osallisuustila KYMPPI, Palvelutori
- Kunnallispolitiikan vaikuttamisen paikat

Lisätietoa Lahden kaupungin vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen paikoista verkkosivulla:
<https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/osallistu-ja-vaikuta/>

Paikallisten oppilaitosten, yrittäjäyhdistysten ja yhteisöjen vuorovaikutuksen paikkoja

Lahden kaupunki on vain yksi paikallinen toimija yritystä palvelevien organisaatioiden joukossa. Yrittämisen kannalta oleelliset palvelut ja tarpeelliset yhteistyötahot vaihtelevat yrityksen ja tilanteen mukaan. On kuitenkin hyvä tunnistaa alueella toimivia ja heidän palveluitaan, niin tietää, minne voi tarvittaessa olla yhteydessä. Alla oleva listaus ei ole kaiken kattava.

Yhdistykset

Lahden Yrittäjät ry

Vertaisverkosto, tapahtumat, palvelut, koulutukset

Nastolan Yrittäjät ry

Vertaisverkosto, tapahtumat, palvelut, koulutukset

Päijät-Hämeen Yrittäjät ry

Vertaisverkosto, tapahtumat, palvelut, koulutukset

Lahden Seudun Yrittäjänaiset ry

Vertaisverkosto, tapahtumat, koulutukset

Hämeen kauppakamari ry

Vertaisverkosto, tapahtumat, palvelut ja koulutukset

Lahden Nuorkauppakamari ry

Vertaisverkosto, tapahtumat ja koulutukset

Lahti City ry

Keskusta-alueen toimijoille kehittämissyhdystys, mm. Aamukahvit jäsenille ja kutsuille

Koulutusorganisaatiot

LAB-ammattikorkeakoulu

Yrityksille suunnatut tapahtumat, koulutukset

LUT-yliopisto

Yrityksille suunnatut tapahtumat, koulutukset

Koulutuskeskus Salpaus

Yrityksille suunnatut tapahtumat, koulutukset

Vuorovaikutuksen paikkoja ja tapahtumia löydät esimerkiksi Business Events Lahti -sivustolta: <https://www.businesseventslahti.fi/>

YHDESSÄ KEHITTÄMINEN

Opi miten yhteistyötä voit tehdä monipuolisesti ja tehokkaasti!

Lahti @ Your Service -mallin tausta

Lahden kaupungin tavoite on olla Suomen yritysyhtävällisin kaupunki

Yritysyhtävällisyys on käytännön tekoja. Yrityksille suunnattujen palvelujen sujuvuus ja niiden kehittäminen on tärkeää alueemme menestymiselle. Yritysyhtävällisyys on mukana Lahden kaupunkistrategiassa. Voimme rakentaa tulevaisuuden elinvoimaista Lahtea yhdessä toimien, rohkeasti kokeillen ja avoimesti kaikkia osapuolia huomioiden.

Palvelumuotoilulla ihmisen näkökulmaa

Lahti on muotoilu kaupunki. Muotoilu on ollut tärkeä osa Lahden kaupungin kehittämistä jo vuodesta 2005 lähtien. Palvelumuotoilun avulla kehitämme ihmislähtoisempää kaupunkia. Ihmislähtöinen kaupunki huomioi sekä asukkaat, mutta myös alueen yritykset ja muut toimijat. Avoin vuorovaikutus ja yhteistyö luovat mahdollisuuksia kehittyä ja kehittää yhdessä.

”Yhdessä teemme elinvoimaisempaa ja yhteisöllisempää Lahtea, jossa yrittäjän on hyvä toimia!”

Miikka Venäläinen, elinkeinopäällikkö
Lahden kaupunki

Yritysyhtävällinen muotoilu kaupunki Lahti yhdessä kehittäen

Yritysten tarpeiden ja odotusten parempi ymmärtäminen auttaa kaupunkiamme uudistumaan ja tuottamaan yhä parempia palveluita. Rakennamme yritysyhtävällisen kaupungin todellisella käyttäjälähtöisellä kehittämisellä, jossa palveluiden käyttäjät ja yritykset ovat mukana.

Kuvittele kaupunki, jossa saat asiakaslähtöisesti suunniteltua palvelua ja laadukkaita tuotteita sekä kokemuksia, minne tahansa menetkään, asiat sitten julkisella tai yksityisellä puolella. Tämä visio on mahdollinen, kun kehitämme kaupunkiamme ja palveluitamme ennakkoluulottomasti yhdessä!

City as a Service -hankkeessa (2019-2021) on jatkettu muotoilu kaupungin perintöä ja edistetty muotoilun käyttöä Lahden kaupungissa sekä kehitetty muotoiluosaamista julkisten palveluiden suunnittelussa.

Hei, me kehitetään yhdessä!

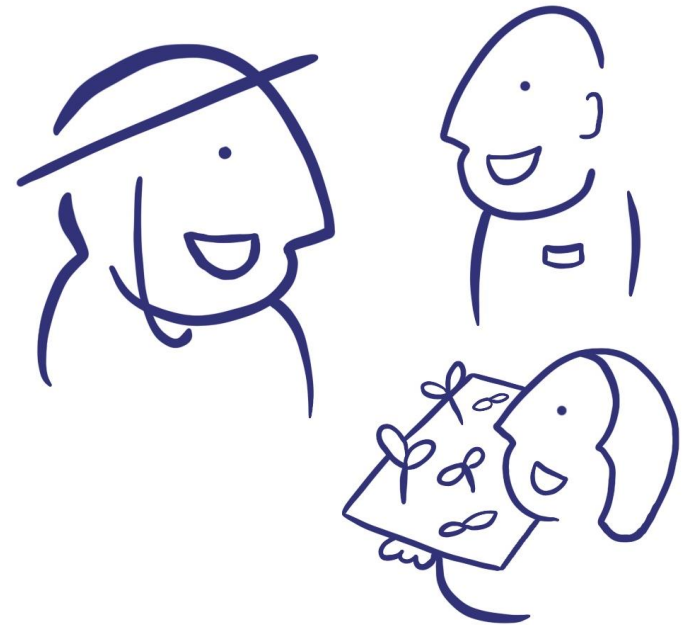
Lahti on sopivan kokoinen paikka yhdessä tekemiseen. Täällä on pienellä alueella monipuolisesti yrityksiä, yhteisöjä ja yhdistyksiä sekä oppilaitoksia. Tämä kannattaa hyödyntää oman yrityksen ja alueen toiminnan kehittämisessä. Lahti @ Your Service -mallissa on kuvattu tästä näkökulmasta keskeisimmät toimijat. Malli helpottaa huomaamaan itselle sopivia yhteistyökumppaneita ja vuorovaikutuksen paikkoja toiminnan kehittämiseen.

Yhteistyöllä yhteistä menestystä

Palveluiden ja tuotteiden yhdessä kehittäminen vie aikaa, mutta maksaa itsensä takaisin sujuvampina palveluina, vähentyneinä riskeinä ja kustannuksina, uusina ideoina ja avauksina sekä mukana olevien tahojen motivoitumisena ja sitoutumisena.

Menestynyt toiminta niin julkisella sektorilla kuin yrityksissä syntyy, kun avoimen kanssakäymisen kautta opitaan toistemme onnistumisista ja kompastuksista. Tämän vuoksi kannattaakin rohkeasti toimia kokeillen, avoimesti kokemuksista keskustellen ja toisiamme hyödyntäen. Näin tuemme toisiamme mahdollistaen elinvoimaisen arjen Lahdessa!

”
Yhteiskehittämällä
aitoa hyötyä
kaikille osapuolille!
”



Lahti @ Your Service -yhteiskehittämisen malli

1.

**Löydä ja määrittele
ydinongelma tai
unelma**

2.

Tutki ja kirkasta

3.

**Ideoi, kehitä ja
kokeile**

4.

Kiteytä ja toteuta

Lahti @ Your Service -yhteiskehittämisen malli

1. Löydä ja määrittele ydinongelma tai unelma

- Kartoittakaa ja kuvatkaa palvelun **nykytilanne**.
- Määrittelkää oleelliset **sidosryhmät**, jotka haluatte mukaan. Ottakaa sidosryhmät, ja etenkin asiakkaat, mukaan kehittämiseen mahdollisimman **varhaisessa vaiheessa**.
- Muistakaa **ennakkoluuloton ja avoin ote** uudelle ajattelulle. Tavoite on ymmärtää palvelun kehittämistarpeet ja epäkohdat.
- **Ihmislähtöisyys ja vuorovaikutus on toiminnan ytimessä**. Tavatkaa ihmisiä henkilökohtaisesti.

SOPIVIA MENETELMIÄ: kyselytutkimus, sidosryhmä haastattelut, palvelupolut, haamuasiointi, havainnointi

2. Tutki ja kirkasta

- Selvittäkää **sidosryhmälle ja etenkin asiakkaalle arvoa tuottavat asiat** varhaisessa vaiheessa, näin työlle voidaan luoda selkeät tavoitteet mihin tähdätä.
- Suosikaa osallistamisen ja vuorovaikutuksen menetelmiä, joilla päästään mielipiteitä ja pinnallisia toiveita syvemmälle.
- Kirjatkaa yhdessä työlle **tavoitteet**. Tavoitteet rakentuvat laadukkaan käyttäjäkokemuksen ympärille.
- Jalkautukaa oikeisiin **toimintaympäristöihin** ja tekemään arjen havainnointia. Lyhyilläkin havainnointituokioilla saadaan kerättyä arvokasta tietoa palvelun kehittämiseen. Kokeilkaa myös itse palvelun käyttöä ja hypätäkää asiakkaan rooliin.
- Tehtävänä on kirkastaa ihmisten ristiriitaisiakin toiveita ja ongelmia näkyvään ja jaettavaan muotoon.

SOPIVIA MENETELMIÄ: Haastattelu, havainnointi, netnografia, asiakaskuvaukset, käyttökokeustutkimus, kävelyt palveluympäristössä, palvelupolut, skenaariot

3. Ideoi, kehitä ja kokeile

- Tuottakaa **ratkaisuideoita** valittuihin ongelmiin tai unelmiin.
- Rakentakaa **nopeita malleja ja kokeile niitä** aidossa toimintaympäristössä oikeiden ihmisten kanssa. Konkretisointi antaa nopeasti ja kustannustehokkaasti tietoa kehitettävästä palvelusta.
- **Syvä käyttäjäymmärrys** on palvelumuotoilussa keskeistä.
- Hyvä käyttäjäkokemus muotostuu kokonaisvaltaisesti hyvästä prosessista.
- Jos haluaa muuttaa ihmisen käyttäytymistä, se tapahtuu palvelua tai palveluympäristöä muotoilemalla.

SOPIVIA MENETELMIÄ: ideointimenetelmät, käyttökuvaukset, kuvakäsikirjoitukset, palvelupolut, prototyypit ja kevyet kokeilut, yhteiskehittämisen työpajat

4. Kiteytä ja toteuta

- **Testatkaa valitut ratkaisut ja arvioikaa** tavoitteisiin peilaten
- **Luottakaa prosessiin**. Palvelumuotoiluprosessi ja sen menetelmät jäsentävät epäselviäkin ongelmia.
- Mikään palvelu ei ole koskaan valmis.
- Apua ja neuvoja yhteiskehittämiseen palvelumuotoilun hyödyntämiseen löytyy esimerkiksi LABin Muotoiluinstituutista.

SOPIVIA MENETELMIÄ: pilotointi, käytettävyysestaus, palvelukäsikirja, palvelumalli, palvelupolut, skenaariot, visiot

Yhteiskehittämisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia

City as a Service -hankkeen aikana Lahden kaupungissa on kehitetty ja pilotoitu alla olevien toimintojen avulla kaupungin palveluja asiakaslähtöisemmiksi.

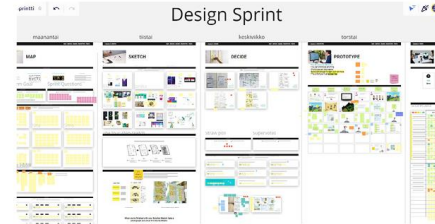
Korteissa on lyhyenä avauksena toimintatapa ja sen mukaisesti toteutettu käytännön esimerkki.

Löydät lisätietoa hankkeen julkaisusta osoitteesta: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-384-7>

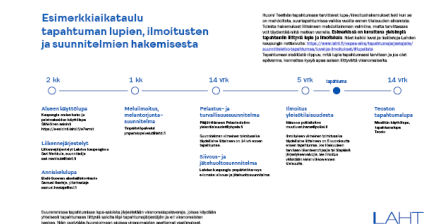
Ketteriä kokeiluja kuntalaisten ideoista



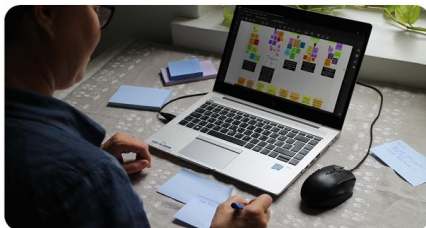
Design Sprint ketterä ja nopea kehittämisen tapa



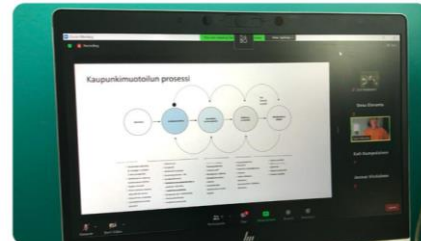
Tietoa ymmärrettävästi helposti sisäistettävässä muodossa



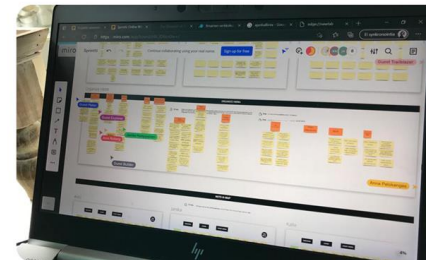
Käyttäjätestaus paljastaa kompastuskivet



Kehittämisesaamista palvelumuotoilukoulutuksella



Työpajat yhteiseen työskentelyyn



Yhteiskehittämiseen on Lahdessa tarjolla apuja alueen oppilaitoksista ja yrityksistä. Yrityksiä voi etsiä esimerkiksi Design Lahti FIND sivustolta.

Ketteriä kokeiluja kuntalaisten ideoista

Lahden kaupungissa on pitkät perinteet kaupunkilaisten mukaan ottamisessa kaupungin kehittämiseen ja näitä oppeja pyritään hyödyntämään mahdollisimman laajasti palvelujen kehittämisessä. On tärkeää tarjota matalan kynnyksen vuorovaikutuksen paikkoja ideointiin ja testata syntyneitä ideoita ketterästi ja ennakkoluulottomasti.

Käytännön esimerkki

Kevään 2021 aikana Lahden kaupunki järjesti yrityksille suunnattuja tilaisuuksia, joissa ajankohtaisen tiedottamisen lisäksi oli aikaa keskustella ja kertoa ideoita yrityksille suunnattujen palvelujen kehittämiseksi. Keskusteluissa nousi tarve säännöllisen yrityksille suunnatun tapahtuman aloittamiseksi. Ensimmäinen yrittäjäfoorumi järjestettiin 26.10.2021 ketterästi kokeillen.

LAHTI Yrittäjäfoorumi

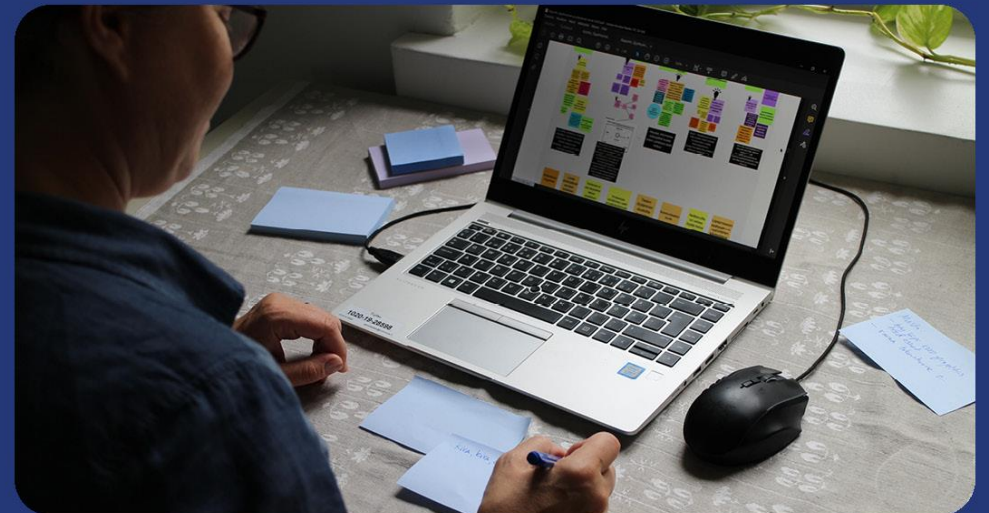
Lue lisää:
lahti.fi/yrittajafoorumi

Käyttäjätestaus paljastaa kompastuskivet

Käyttäjät tulisi ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen jo alkuvaiheessa. Näin riskit vähenevät ja on helpompi korjata havaittuja ongelmia alussa eikä vasta käyttöönotossa. Käyttäjätestauksessa kuullaan ja havainnoidaan palvelun käyttäjän toimintaa aidossa ympäristössä ja saadaan välitöntä palautetta kehittämisen tueksi.

Käytännön esimerkki

Yritystonttien, rakennuslupien ja tapahtumalupien lupa-asiointia selkeytettiin tuomalla Lahden kaupungin nettisivuille kuvaukset hakemisen vaiheista ja muistilistat sujuvan asioinnin tukemiseksi. Yrittäjien kanssa käytiin etäyhteydellä läpi materiaalit ja saatiin ymmärrettävyyteen, löydettävyyteen ja käytettävyyteen liittyviä kommentteja, joiden pohjalta materiaaleja parannettiin.



Design Sprint

ketterä ja nopea kehittämisen tapa

Tuloksellinen ja jäsennelty kehittämisen tapa, jossa muutaman päivän aikana alustava idea jalostetaan prototyypiksi ja testataan. Tiivis aikataulu auttaa säilyttämään fokuksen ja etenemään tehokkaasti.

Käytännön esimerkki

Yrittäjyysspelin on yrittäjyyteen kannustava ja informatiivinen digitaalinen palvelu. Yrittäjyysspelin ideasta saatiin design sprintin avulla viidessä päivässä testattava prototyyppi, jonka pohjalta kehitettiin toimiva peli. Kehittämiseen osallistuivat LABin monialainen opiskelijatiimi, Uusyrityskeskus, LADEC ja Lahden kaupunki.

Käy kokeilemassa yrittäjyysspelin osoitteessa:

<https://uusyrityskeskus.fi/apua-yrittajyyteen/yrittajyysspeli/>



Tietoa ymmärrettävästi

helposti sisäistettävässä muodossa

Loogisesti jäsennelty ja visualisoitu tieto nopeuttaa asioiden ymmärtämistä. Asiakkaan tarpeiden näkökulmasta koottu ja esitetty tieto tukee myönteistä palvelukokemusta.

Käytännön esimerkki

Projektissa selkeytettiin lupa-asiointien prosesseja ja tuotettiin visuaalisia materiaaleja helpottamaan asiakkaiden etenemistä sekä viranomaisten ohjaustyötä. Esimerkiksi tapahtumalupalistasta kaikki tarvittavat luvat ja niitä myöntävät tahot löytyvät yhdellä silmäyksellä. Materiaalien toimivuutta testattiin käyttäjien kanssa ja ne koostettiin kaupungin verkkosivuille.

Käy katsomassa materiaaleja:

<https://www.lahti.fi/vapaa-aika/tapahtumajarjestajalle/suunnitelletko-tapahtumaa/luvut-ja-ilmoitukset/>

Esimerkkiaikataulu tapahtuman lupien, ilmoitusten ja suunnitelmien hakemisesta



Huomi! Tehtävien tapahtumaa tarvitsevat lupa-/ilmoitushakemukset heti kun se on mahdollista, suurtaapulumissa vaikka vuotta ennen tilaisuuden alkamista. Toiminta hakemukset liitteineen mahdollisimman valmiina, mutta tarvittaessa voit täydentää niitä myöhemmin. Esimerkissä on kuvattu yleisimpiä tapahtumiin liittyviä luvia ja ilmoituksia. Näet kaikki luvat ja lisätietoja Lahden kaupungin nettisivulta: <https://www.lahti.fi/vapaa-aika/tapahtumajarjestajalle/suunnitelletko-tapahtumaa/luvut-ja-ilmoitukset/#luvat>
Tapahtumasi sisällöstä riippuu, mitä luvia tapahtumasi tarvitsee ja jos olet epävarma, kannattaa kysyä apua asiaan liittyviltä viranomaisilta.

Suuremmissa tapahtumissa lupa-asioista järjestetään viranomaispalaveri, joihin käydään yhteisesti tapahtumaa liittyviä asioita läpi tapahtumajärjestäjän ja eri viranomaisten kesken. Näin pystytään huomioimaan ajossa viranomaisten esittämät vaatimukset.

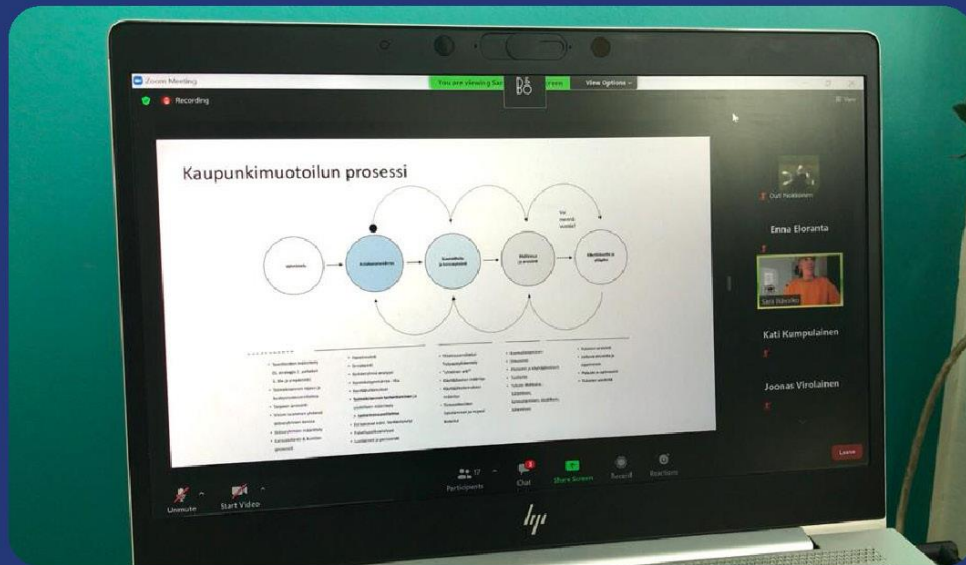


Kehittämisosaaamista palvelumuotoilukoulutuksella

Organisaatiolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Palvelumuotoilun avulla ymmärretään paremmin käyttäjien tarpeita. Palveluita sekä toimintaa kehitetään yhdessä eri osapuolten kanssa tulevaisuuteen suuntaavasti.

Käytännön esimerkki

Lahden kaupungin henkilöstölle toteutettiin julkisen sektorin palvelumuotoilukoulutus, joka toi uusia ajatuksia ja oivalluksia käyttäjälähtöisempien ja sujuvampien palvelujen toteuttamiseksi. Koulutusta on saatavissa myös jatkossa LABin kautta.

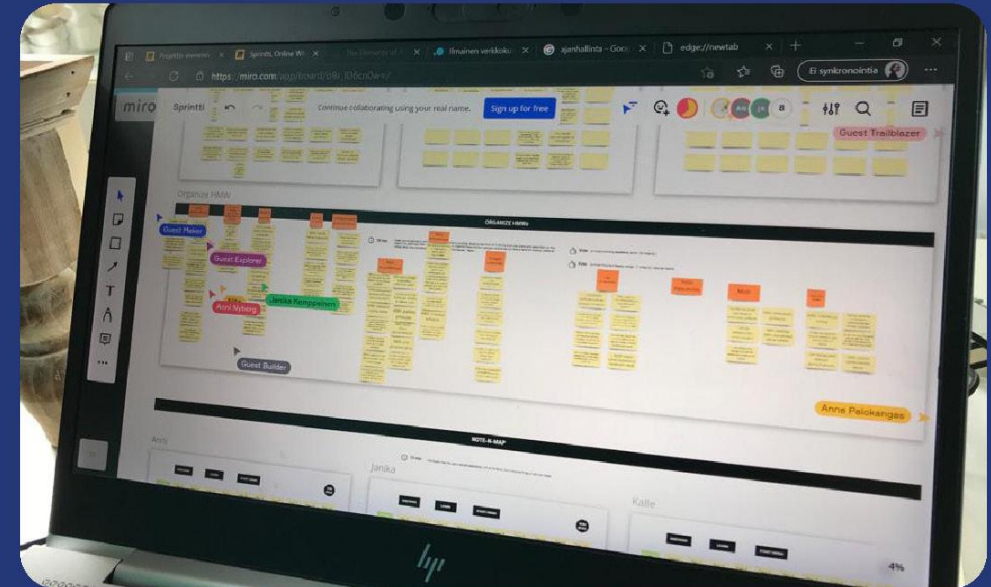


Työpajat yhteiseen työskentelyyn

On tärkeää kutsua oleelliset tahot mukaan palvelujen kehittämiseen. Hyvin suunniteltu ja ohjattu työpajatyöskentely on tehokas ja innostava tapa käydä keskustelua, ideoida ratkaisuja ja edistää yhteistyötä.

Käytännön esimerkki

Etätyöpajat ovat madaltaneet kynnystä osallistua työpajoihin. Projektin aikana kaikki työpajat toteutettiin etänä. Työpajoissa toimittiin ohjatusti. Niissä ideoitiin ja kehitettiin yrittäjien, kaupungin virkamiesten ja sidosryhmien edustajien kanssa yrityksille suunnattuja palveluja.



Palautteen kautta oppiminen ja kehittäminen

Monipuolisen palautteenkeruun avulla huomataan oikeita kehittämisen paikkoja! Määrällisen palautteen ja kyselyjen ohella on tärkeää kerätä laadullista palautetta esimerkiksi haastattelun ja toimintaa havainnoiden. Näin päästään lähemmäs ongelmien todellisia syitä. Palautteiden keräämisen, analysoinnin ja dokumentoinnin tulee olla suunnitelmallista ja johtaa toimenpiteisiin. On tärkeää suunnitella mitä ja miten esiin nousseita asioita lähdetään edistämään sekä kuka vastaa mistäkin tehtävästä ja millä aikataululla ne toteutetaan. Palautteisiin nopea vastaaminen ja reagointi vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelusta.

Käytännön esimerkki

City as a Service -hankkeen aikana haastateltiin yli 50 kaupungin viranhaltijaa, yrittäjää ja sidosryhmän edustajaa kaupungin yritys- ja lupapalvelujen nykytilaan ja tulevaisuuden toiveisiin liittyen. Saatua tietoa ja palautetta hyödynnettiin kehittämisen paikkojen tunnistamiseen ja muun muassa yhteiskehittämisen työpajojen materiaaleina.

Lahden kaupunki hankki myös palautejärjestelmän ja koulutti henkilöstöä laadukkaampaan asiakaspalveluun. Toimenpiteellä tuettiin paremman asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen tuottamista tulevaisuudessa Lahden kaupungissa.

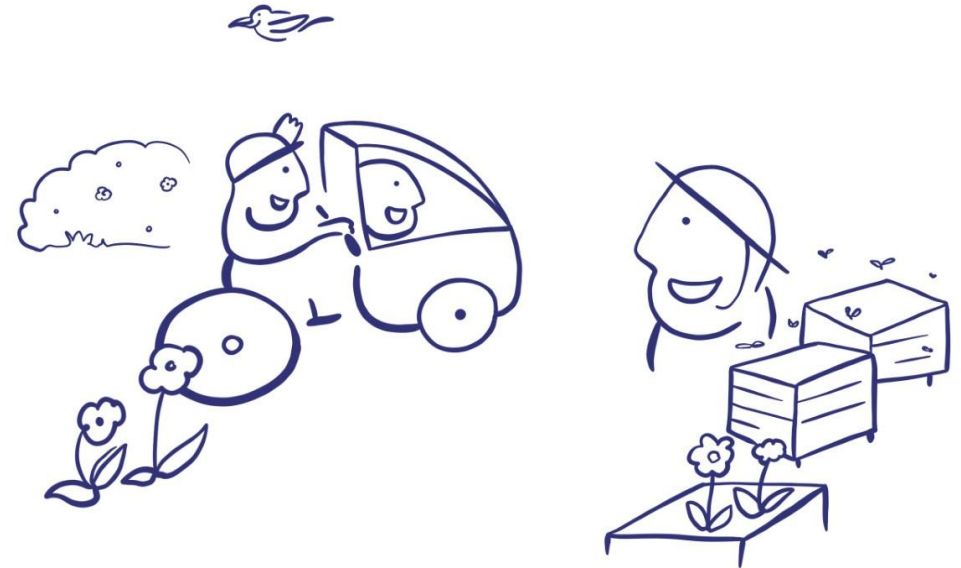


Kannustus yhteiseen tulevaisuuteen!

Lahdessa elää monipuolinen elinvoimaa ylläpitävä verkosto ja sen luomat mahdollisuudet kehittää toimintaansa ovat erinomaiset! Elinvoimaisen kaupungin keskiössä on hyvinvoiva ja kehittyvä elinkeinoelämä.

Ihmisten tarpeet huomioiva kaupunki vaalii hyvää asiakaskokemusta ja yhdessä kehittäen rakentaa arvokkaita oivalluksia tulevaisuuteen. Yhteiskehittämisen kulttuurin rakentaminen on pitkäjänteistä työtä, jota halutaan viedä Lahdessa tavoitteellisesti eteenpäin.

Lahti @ Your Service -mallissa on esitelty Lahden kaupunkiseudun palveluita yrityksille ja niitä paikkoja, joissa luontevasti syntyy vuorovaikutuksen ja kehittämisen mahdollisuuksia. Mallissa esitetyt konkreettiset esimerkit yhteiskehittämisestä on tarkoitettu kaikille kopioitavaksi ja sovellettaviksi. Lahti on ihanteellisen kokoinen kaupunki onnistuneelle yhteistyölle!



"Lähde rohkeasti liikkeelle! Etsi sopiva paikka verkostoista, avaa keskustelu ja katso mihin se johtaa. Yhteisiä intressejä voi löytyä odottamattomistakin paikoista!"

Kati Kumpulainen,
City as a Service -projektipäällikkö,
LAB-ammattikorkeakoulu

Yhteiskehittämisen palvelumalli

Kun tunnemme toisemme, on ilo kehittyä ja menestyä yhdessä!

City as a Service –hanke 2019-2021

Hanketiimi

LAB-ammattikorkeakoulu: Kati Kumpulainen, Sara Ikävalko, Anna Palokangas, Ulla Saarela

Lahden kaupunki: Enna Eloranta, Suvi Mononen

