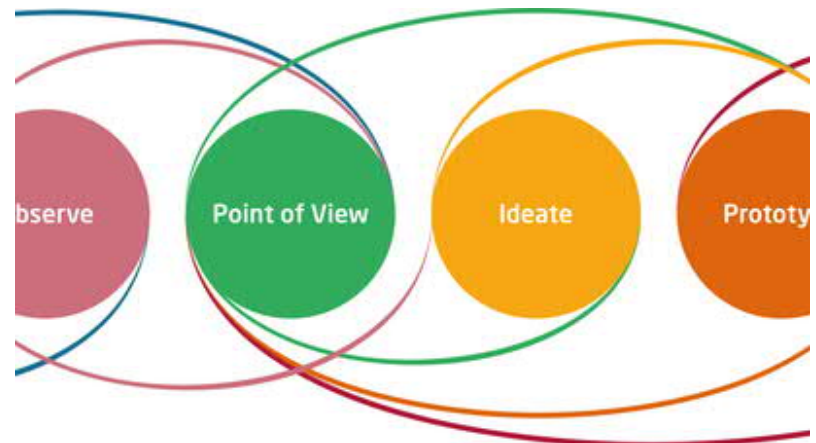
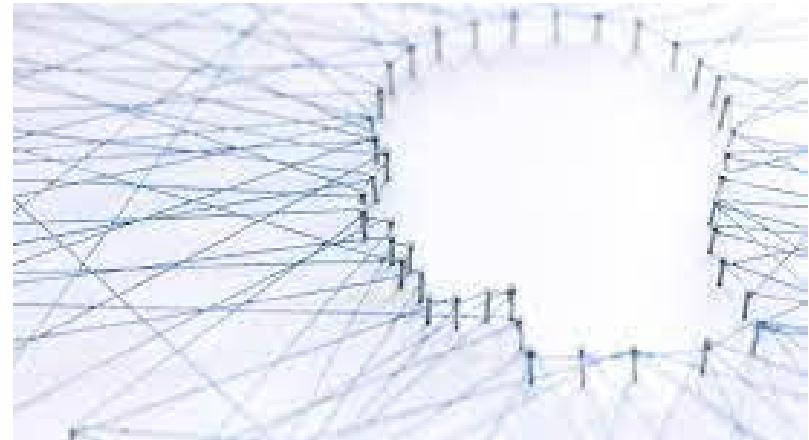


Asiakaslähtöisen kehittämisen verkosto



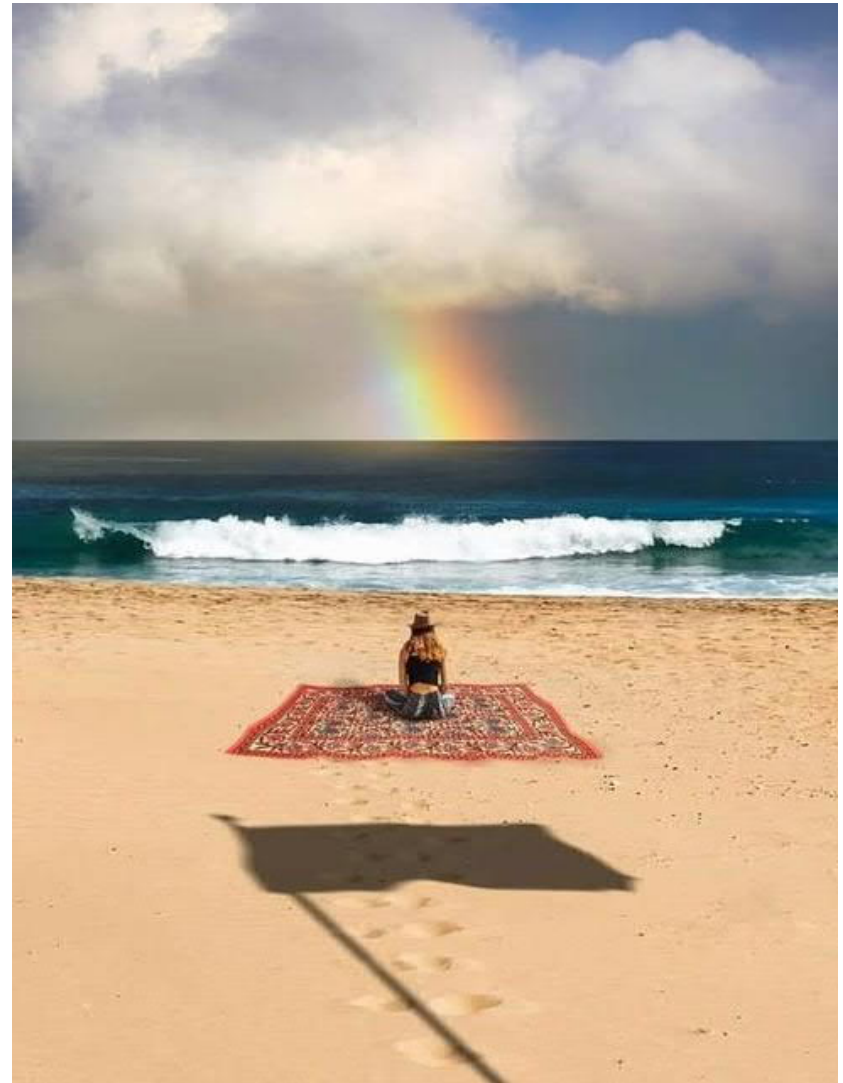
Taustaa

- Asiakslähtöisen kehittämisen verkosto koostuu yli 50 Turun kaupungin työntekijästä; kehittämisasiantuntijoita, asiakaspalvelijoita, johtoa.
- Verkoston kehittämiseksi saatiin KEVA:n avustusta vuosille 2021-2022
- Verkosto tukee jäsentensä osaamisen kehittämistä sekä tarjoaa asiakslähtöisen kehittämisen tukipalveluja kaupunkiorganisaatiolle



Mandaatti muutokselle

- Turun tavoitteena on olla maailman moderneimmin johdettu kunta vuoteen 2029 mennessä, jolloin kaupunki täyttää 800 vuotta. **Käytännössä tämä tarkoittaa asukas- ja asiakaslähtöisen toimintakulttuurin luomista, jossa kaiken tekemisen ytimenä ovat kuntalais- ja yrityslähtöisyys.**
- **Pormestariohjelman mukaisesti** toimintamme kantavana periaatteena onkin jatkossa asukas- ja asiakaslähtöisyys. **Asukkaille ja yrityksille tämä näkyy yhtenäisenä Turkuna, jossa palvelut ja elinympäristö rakentuvat asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.**



Organisaation asiakaslähtöisyys etenee asteittain sanoista teoksi



1. Aluksi se on puheen tasolla: sana löytyy strategiasta ja viestintämateriaaleista, mutta sitä ei ole määritelty organisaation omasta maailmasta käsin.

2. Yhteinen ymmärrys siitä, että asiakkailla on erilaisia tarpeita ja erilaisia asiakkaita on palveltava eri tavoin. Tällöin organisaatio yleensä kohdentaa tarjoomaansa tai mukauttaa sitä asiakkaiden ominaisuuksien mukaisesti.

3. Kun organisaatio alkaa selvittää asiakkaidensa todellisia tavoitteita, se voi alkaa tarjota erilaisille asiakkaidelle heidän tarpeidensa mukaisesti paketoituja ratkaisuja. Tämä tarvitsee tuekseen eri toimintojen välistä yhteistyötä.

4. Varsinaisesta asiakaslähtöisyydestä organisaation kyvykkyutenä puhutaan silloin, kun organisaation fokus siirtyy asiakkaan tavoitteleman lopputuloksen mahdollistamiseen

Ihmis- ja asiakaslähtöinen organisaatio

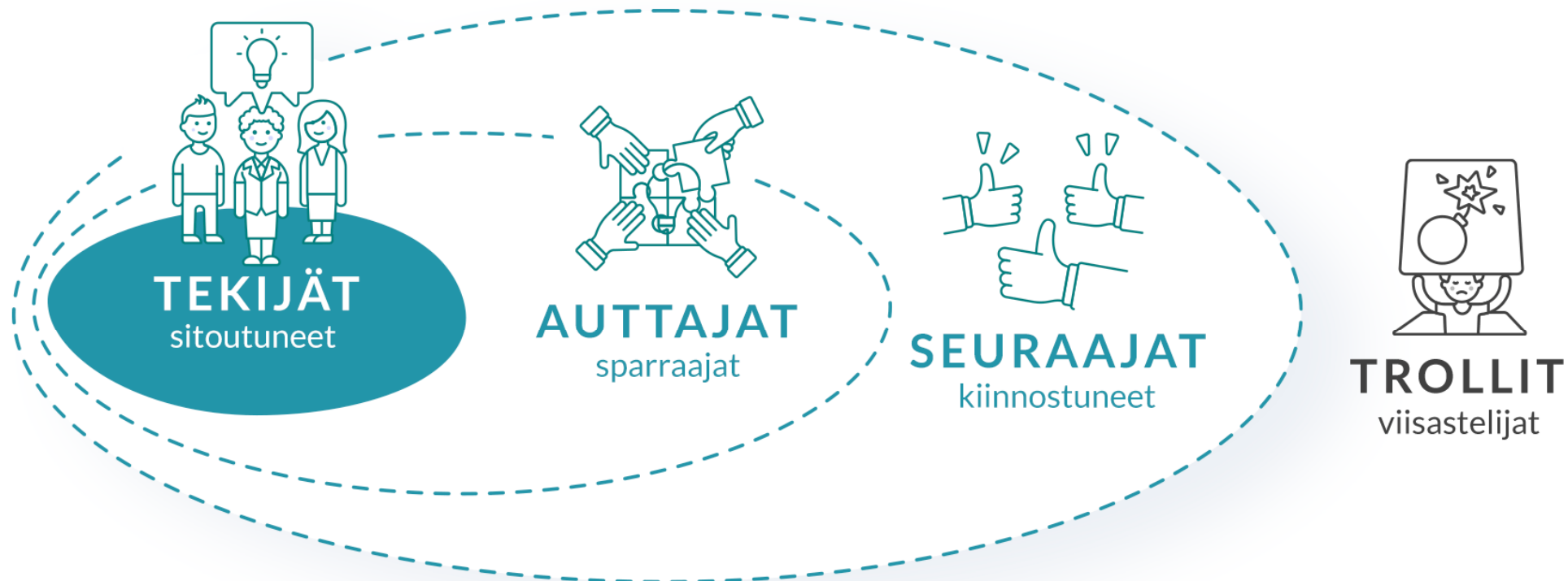
- Katsoo kaikkea toimintaansa aina asiakkaan ja käyttäjän näkökulmasta
- Tarjooma on luotu asiakkaan tarpeiden mukaan
- Prosessit on rakennettu asiakkaan näkökulmasta toimiviksi
- Palvelut tarjotaan asiakkaalle hänen odotustensa mukaisesti – tai ne ylittään.
- Tavoitteena kaikessa toiminnassa on asiakkaille tuotettava arvo - keskittyä niihin tarpeisiin, jotka on organisaation strategiassa määritelty ydintehtäviksi.



Kaikille avoin verkosto

- Verkosto on avoin kaikille kiinnostuneille. Mukana olo ei edellytä aikaisempaa kokemusta tai osaamista asiakaslähtöisestä kehittämisestä vaan verkostossa voit kehittää omaa osaamista ja ammattitaitoa sekä oppia asiakaslähtöisen kehittämisen menetelmien käyttöä.
- Verkoston jäseneltä odotetaan
 - Kiinnostusta asiakaslähtöisyyteen
 - Halua oppia ja jakaa osaamistaan verkostossa
 - Halua käyttää osaamistaan ja työaikaansa verkoston kautta tehtävään työhön asiakaslähtöisyyden edistämiseksi kaupunkiorganisaatiossa
 - Lähijohtajan luvan verkostossa toimimiseen ja työajan käyttöön kaupunkiorganisaation hyväksi



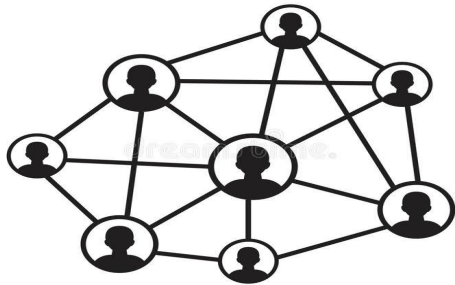


Prominda.com



Osallistumisen kehät

Osaajien verkosto



- Verkosto kokoontuu noin kerran kuussa
 - Kokemusten ja ajatusten jakaminen asiakaslähtöisyydestä ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä
 - Vertaistuki ja osaamisen jakaminen työn alla olevissa kehittämistehtävissä
 - Info- ja koulutussisällöt
 - Case-esittelyt
 - Käytännön kehittämistyöpajat ja –klinikat
 - Verkoston jäsenet tuottavat sisällön
- Verkosto koulutautuu
 - Lean, palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu, dialogin fasilitointi, asiakaslähtöinen ajattelu, ihminen muutoksen keskiössä



Yhdessä ratkaisujen hakemista ja oppimista

- Verkosto tarjoaa palveluja:



- Apu asiakaslähtöiseen ajatteluun ja tekemiseen
 - Koulutusvideot ja klinikat: Kehittämismenetelmien esittely
 - Klinikat: Asiakaslähtöisen ajattelun esittely ja sparraus
 - Klinikat: Tarpeen, ongelman määrittelyn sparraus



- Kehittämisprosessin sparraus
 - Kehittämisen menetelmien ohjaus ja fasilitointi
 - Kehittämisprojektitiimin jäsen
 - Kehittämisprojektin johtaminen



- Muutoksen tuki
 - Kehittämismallin osa, projektin päättymisen jälkeen tarjottava tuki
 - Apu kehittämisprojektin käynnistämisen muutoksen läpivientiin ja vahvistamiseen



'The beauty of a living thing
is not the atoms that go into
it, but the way those atoms
are put together'

- Carl Sagan

