

ABSTRAKTI

Osaamis pääoma ja avoimet innovaatiot –konferenssi Kokkola 10.-11.2.2010

Alustuksen esittäjät: Juha Sorjonen ja Päivi Ovaska
Alustuksen nimi: Valmistautuminen asiakaslähtöiseen toimintamalliin
– kuinka valmistelet organisaation oikeaan mielentilaan
Ehdotettu teemalinja: Opetuksen ja TKI:n integraatio

Esityksemme kertoo kuinka organisaatiota kokonaisuudessaan valmistellaan uuteen asiakaslähtöisempään toimintamalliin jossa sekä uudistetaan prosesseja että implementoidaan uusia työkaluja. Esityksemme pohjautuu Saimaan ammattikorkeakoulun hallinnoimassa TIKLI – Monialaisen tietojärjestelmien oppimisympäristön perustaminen ja pilotointi -projektissa saatuihin kokemuksiin. Projekti on Euroopan aluekehitysrahaston ja Etelä-Suomen lääninhallituksen osin rahoittama henkilöstön osaamisen ja organisaatioiden toiminnan kehittämiseen suunnattu TKI-hanke.

Tapaustutkimuksen työskentely- ja tutkimusmenetelmänä on käytetty pääsääntöisesti konstruktivistista tutkimusmenetelmää case –tyyppisenä toteutuksena. Tapaustutkimuksessa on myös selvästi havaittavissa ongelmalähtöisiä, kehitystyömäisiä ja ajatusriihimäisiä piirteitä opetuksen ja TKI-työn rajapinnassa. Tutkimuksessa kartoitimme organisaation eri henkilöstöryhmien näkemyksiä asiakkuudenhallinnan nykytilasta ja keskeisimpiä kipupisteitä sekä tavoitetilaa ja mahdollisia kehitysskeleita tavoitetilan saavuttamiseksi. Tärkeänä osa-alueena olivat myös henkilöryhmien näkemykset organisaation asiakashallinnan prosesseista, informaatiotarpeista ja työkalujen mahdollisuuksista. Uuden toimintamallin toteutukseen liittyen kartoitimme henkilökunnan näkemyksiä siitä, mitä asioita tulee huomioida ennen varsinaisen valinta- ja käyttöönottoprosessin aloittamista ja miten uudistetut toimintamallit ja työkalut tulisi jalkauttaa halutun päämäärän saavuttamiseksi.

Kehittämiprojektin keskeisin tulos on organisaation johdon sitouttaminen ja sitoutuminen. Sitouttamistyössä hyödynnetään projektin toista keskeistä tulosta, kattavaa ja konkreettista kustannus-hyöty –analyysia. Tämän analyysin perusteella päätöksentekijöillä on mahdollisuus luoda projektin kolmas keskeinen tulos, nimittäin etenemisstrategian valitseminen erilaisten vaihtoehtoisten tiekarttojen joukosta.

Tuloksilla on sekä operatiivisella että strategisella tasolla merkittävä vaikutus. Esityksessä kuvaamme yksityiskohtaisemmin aikaansaadut tulokset suhteutettuna tutkimusongelmiin. Kerromme myös mistä erilaisista tekijöistä muodostuu onnistunut käyttöönotto ja kuinka muutos jalkautetaan hallitusti organisaatioon.

Yhteystiedot:

Juha Sorjonen
Saimaan ammattikorkeakoulu
puhelin: 040 4849743
sähköposti: juha.sorjonen@saimia.fi