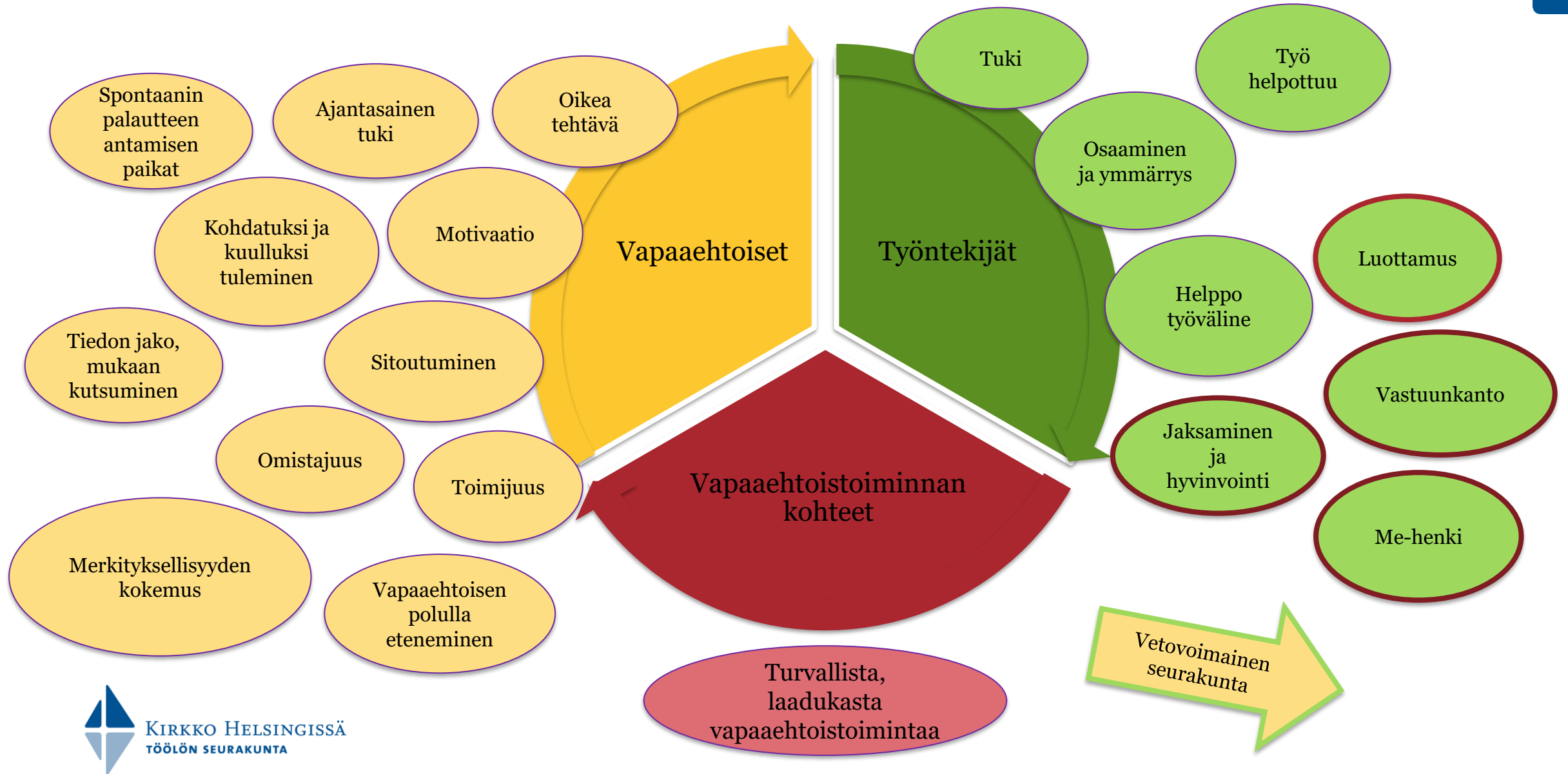


Mitä tavoiteltiin? Ratkaisun tuoma arvo



ASIAKASSUHTEISTA

- Valta-asetat, hierarkia
- Yksipuolisuus, tiedotuksellisuus
- Etäistä, ei suoraa kontaktia
- Loppukäyttäjät joskus epäsuora, epämääräinen ja määrittelemätön
- Parhaimmillaan avointa, luottamuksellista, vuorovaikutuksellista, osallistavaa ja omistajuutta tukevaa

UUDEN TÖÖLÖN SEURAKUNNAN VAPAAEHTOISTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vapaaehtoisten tukeminen ja tehtävässä jaksaminen -ohjauskeskustelulomake

- Asiakasymmärryksen hankkiminen
- Vapaaehtoisten kohtaaminen ja kuuleminen uudessa yhdistyneessä seurakunnassa
- Vanhan lomakkeen testaus
- Lomakkeen muotoilu
- Käyttöönotto aikataulutusta, ohjeistus/perehdytys, arkeen juurruttaminen

KÄYTETYT VÄLINEET

- Vapaaehtoisilla testaus/haastattelut: sähköposti, puhelin, henkilökohtainen tapaaminen
- Työntekijöillä testaus tiimipalaverissa
- Vapaaehtoisten uutiskirje, Facebook

- Haastattelut
- Asiakasprofiili
- Verkostokartta
- Church Concept Canvas
- Palvelupolku
- Viestintäsuunnitelma
- Riskianalyysi
- Kohderyhmät
- Kokeilusuunnitelma
- Prototyyppi
- Mittarit

Omistajuus,
pitkät
perinteet,
meidän kirkko

Työntekijän
tehtävänä
kysyä, olla
läsnä ja
kuulla

KIITOS!

