

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Pipsa Wilhelms, Yhteisökehittäjä, Kehitystuulet ky

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

PIPSA –
Mitä lisäarvoa
minusta voisi olla
sinulle?

*

• Elämäkokemukset

*

• Kokemukset

*

• Näkemys

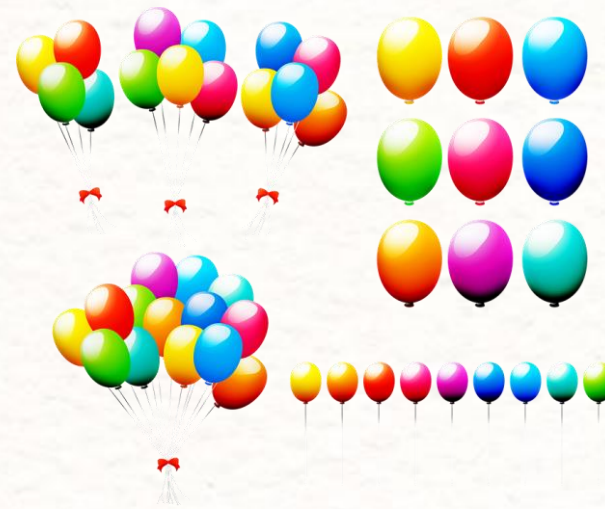
Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Mitä mieltä Sinä olet?

- Onko palvelumuotoilu käsitteenä Sinulle tuttu?
- Oletko itse/ työssäsi käyttänyt tai organisaatiossasi käytetty palvelumuotoilua kehittämistyössä?
- Oletko innostunut palvelumuotoilusta ja sen mahdollisuuksista?
- Palvelumuotoilu on vanha ja tuttu asia, sille on vaan keksitty uusi nimi?

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

PALVELUMUOTOILU



Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.

- Tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu
- Palvelun tulee vastata käyttäjien/ asiakkaiden tarpeita, mutta myös
- Palvelun tulee vastata tarjoajan/ tuottajan liiketoiminnallisia tavoitteita (win-win, human - human)

Tuulaniemi, Juha: Palvelumuotoilu (Helsinki 2013, Talentum)

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

LISÄARVO



Lisäarvo on marxilainen kansantaloustieteellinen termi.

Lisäarvo – termiä käytetään myös ns. kansankielessä:

→ jonkin tuotteen tai palvelun lisäarvona, lisähyötynä, jonka saa perustuotteen/ palvelun hinnalla

→ lisäarvolla voidaan tuottaa tänä päivänä ns. kilpailuetua, koska se on tai voi olla houkutteleva lisä tuotteessa, mitä muilla ei ole tai "kylkiäinen", "sisäänvetotuote"

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

YHTEISÖLLISYYS



Yhteisöllisyydellä on monia määritelmiä ja on tärkeää kytkeä erilaiset määritelmät myös erilaisiin tilanteisiin, konteksteihin.

Yhteisöllisyyden hissipuhe:

”Yhteisöllisyys on olemista, tekemistä ja aikaansaamista yhdessä muiden ihmisten kanssa. Kaikkien panosta tarvitaan ja se on merkityksellistä niin yksilölle itselleen kuin yhteisölle, ryhmälle.”

-Pipsa 2011

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Mistä tiedän, onko palvelumuotoilusta ollut hyötyä?

- Onko sen hyödyntäminen tuonut lisäarvoa yhteisön jäsenille?

→ arvioinnin pitää perustua AINA asetettujen tavoitteiden arviointiin

→ tunne on arvioinnin kohteena, vain jos se on asetettujen tavoitteiden joukossa

→ palvelumuotoilussa voidaan ja pitää ottaakin huomioon myös tunteet niin tavoitteiden asettamisessa

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Järjestötoiminnan/ yhteisöllisen toiminnan ansaintalogiikka

Mitä tarkoittaa ansaintalogiikka?

Ansaintalogiikka on suunnitelma siitä, miten tulosta (taloudellista) aiotaan tehdä tai eli miten sitä saadaan aikaiseksi omalla toiminnalla

” Ansaintalogiikalla tarkoitetaan loogista mallia tai suunnitelmaa, jolla palvelusta tai tuotteesta on tarkoitus saada kannattava” – Lenita Nieminen

HUOM! Toiminnasta saatava taloudellinen hyöty palautuu suoraan toimintaan ja sen kehittämiseen!

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille



Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

MÄÄRITTELE!!!



**Mikä on meidän järjestön/ yhteisön
tuottama LISÄARVO?**

”Perusarvo”:

ihmisten kanssa toiminta
mielekäs tekeminen

**→ lisäarvo on jotain enemmän
kuin mitä arvoa yksilölle yhteisöön
kuuluminen tuottaa yleensä**

Palvelumuotoilusta
lisääarvoa
yhteisön jäsenille

MÄÄRITTELE!!!



**Mikä on meidän järjestön/ yhteisön
tuottama LISÄARVO?**

- ihmisten kanssa toiminta → yhteisöön kuuluminen, yksinäisyyden poistaminen, välttäminen
- merkityksellisyyden kokeminen → positiivinen vaikutus itsetuntoon, minäpystyvyyteen

Palvelumuotoilusta
lisääarvoa
yhteisön jäsenille

MÄÄRITTELE!!!



**Mikä on meidän järjestön/ yhteisön
tuottama LISÄARVO?**

- mielekäs tekeminen → mahdollisuus oppia uutta
- osallisuus, mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä tehdään
- verkostojen saaminen/ luominen → hyötyä esim.työelämässä

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Miksi?

- tunteet / ymmärtäminen ja hyväksyminen
- osallisuuden aito mahdollistaminen
- prosessinomaisuus, millainen lopputulos on, selviää, kun ollaan lopussa!

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Miten?

- yhteissuunnittelu
- luovat/ hassutkin ideat/ menetelmät käyttöön
- Muotoiltava asia/ kehittämisen kohde määrittelee menetelmät

Palvelumuotoilusta lisäarvoa yhteisön jäsenille

Mistä voimme tietään onnistuneemme?

Mittarit?

- määrittele mittarit työskentelyn alussa ja arviointi tehdään niihin peilaten
- muista niin määrälliset kuin laadulliset mittarit

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille



Palvelumuotoilu on menetelmänä monipuolinen

**Palvelumuotoilu sopii monenlaisiin
kehittämishaasteisiin**

**Palvelumuotoilua voi käyttää muutostilanteissa,
joissa korostuu ihmisten erilaisuus niin
toiminnassa kuin siihen asennoitumisessa**

Palvelumuotoilu on aidosti osallistava menetelmä

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

LOPUKSI



**”Jotkut ihmiset hyväksyvät
asiat hampaat irvessä.
Toiset muuttavat niitä iloisesti
hymyillen.
Tänäänkin.”**

Palvelumuotoilusta
lisäarvoa
yhteisön jäsenille

KIITOS!



Jos polku edessäsi on
esteetön, olet luultavasti
jonkun toisen polulla.

Joseph Campbell

**Olen mielelläni auttamassa SINUA
vapaaehtoistyön haasteissa ja huomaamassa myös
mahdollisuuksia!**

**Ota rohkeasti yhteyttä:
Pipsa Wilhelms, Yhteisökehittäjä
Kehitystuulet ky
pipsa.wilhelms@gmail.com
p. 050 538 4034**