

**PALVELUMUOTOILU
VAPAAEHTOISTYÖN
JOHTAMISESSA**

JUHA TUULANIEMI // PALVELUMUOTOILIJJA



[*Palvelumuotoilu.*
Johtava suomalainen palvelumuotoilun perusteos.
Talentum 2011, 2013 ja 2016
Useiden oppilaitosten kurssikirja]



Juha Tuulaniemi
Palvelumuotoilija



Certified Facilitator
LEGO® SERIOUS PLAY®

<https://shop.almatalent.fi/palvelumuotoilu>
www.facebook.com/palvelumuotoilu
www.slideshare.net/JuhaTuulaniemi
twitter.com/juhatuulaniemi
www.linkedin.com/in/juhatuulaniemi

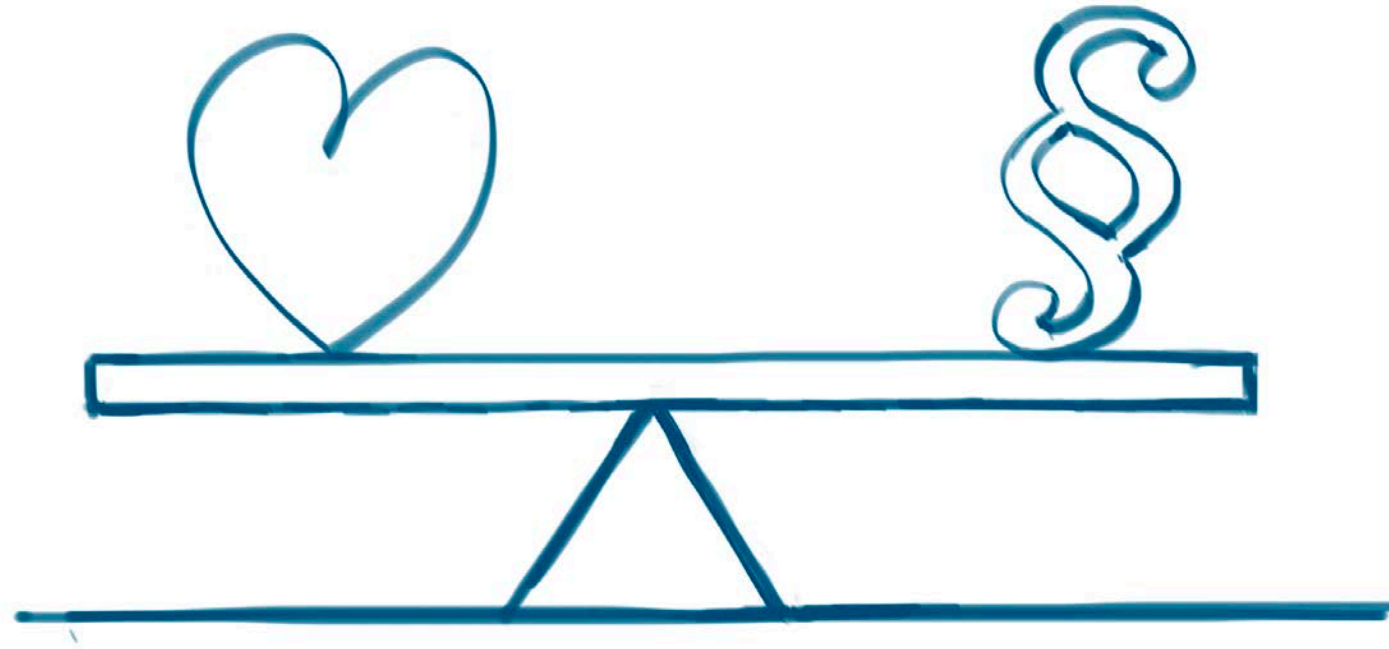
#1

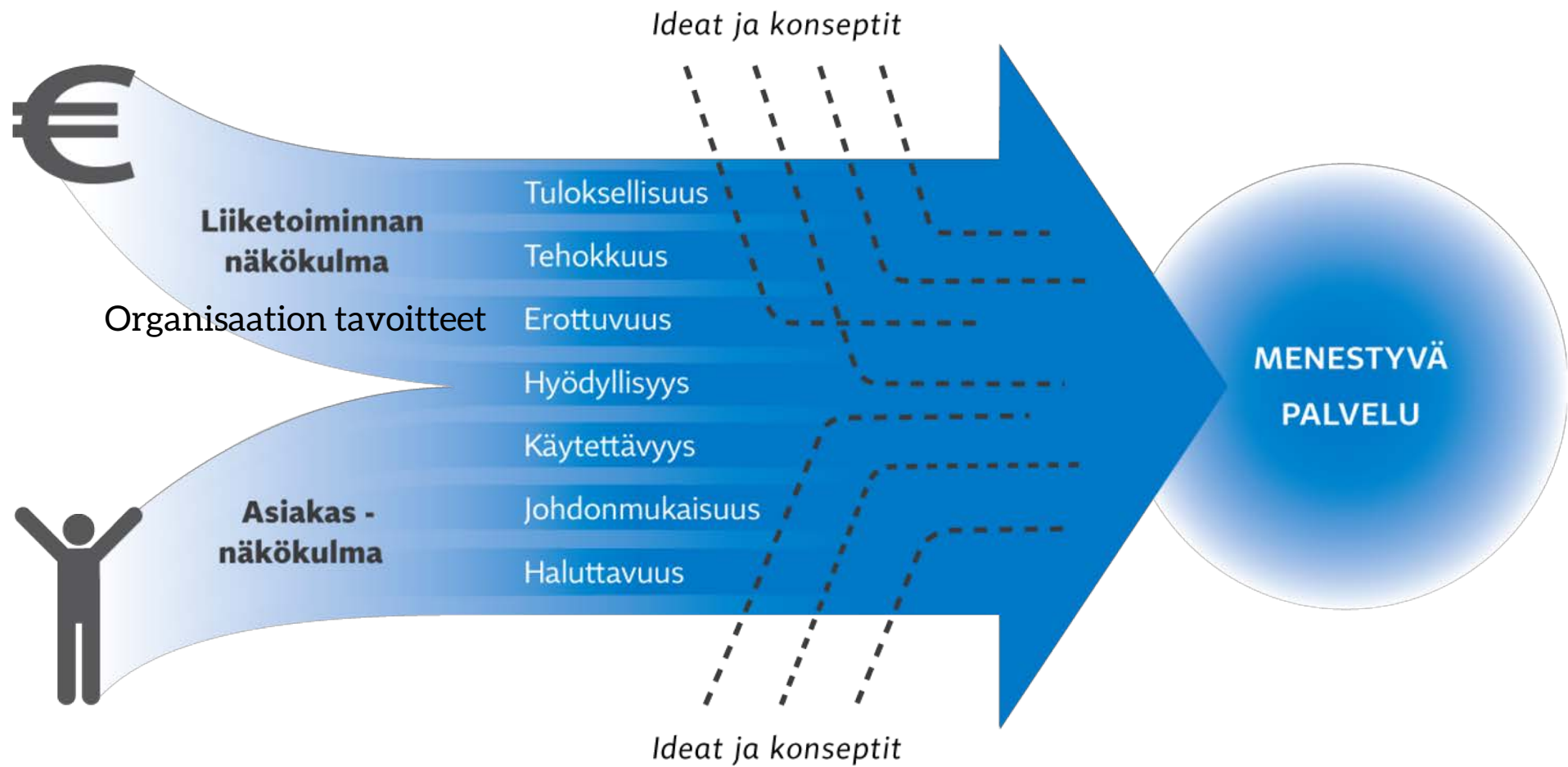
Asiakasymmärrys - Ihmiset keskiöön

Arvoa ihmisille!

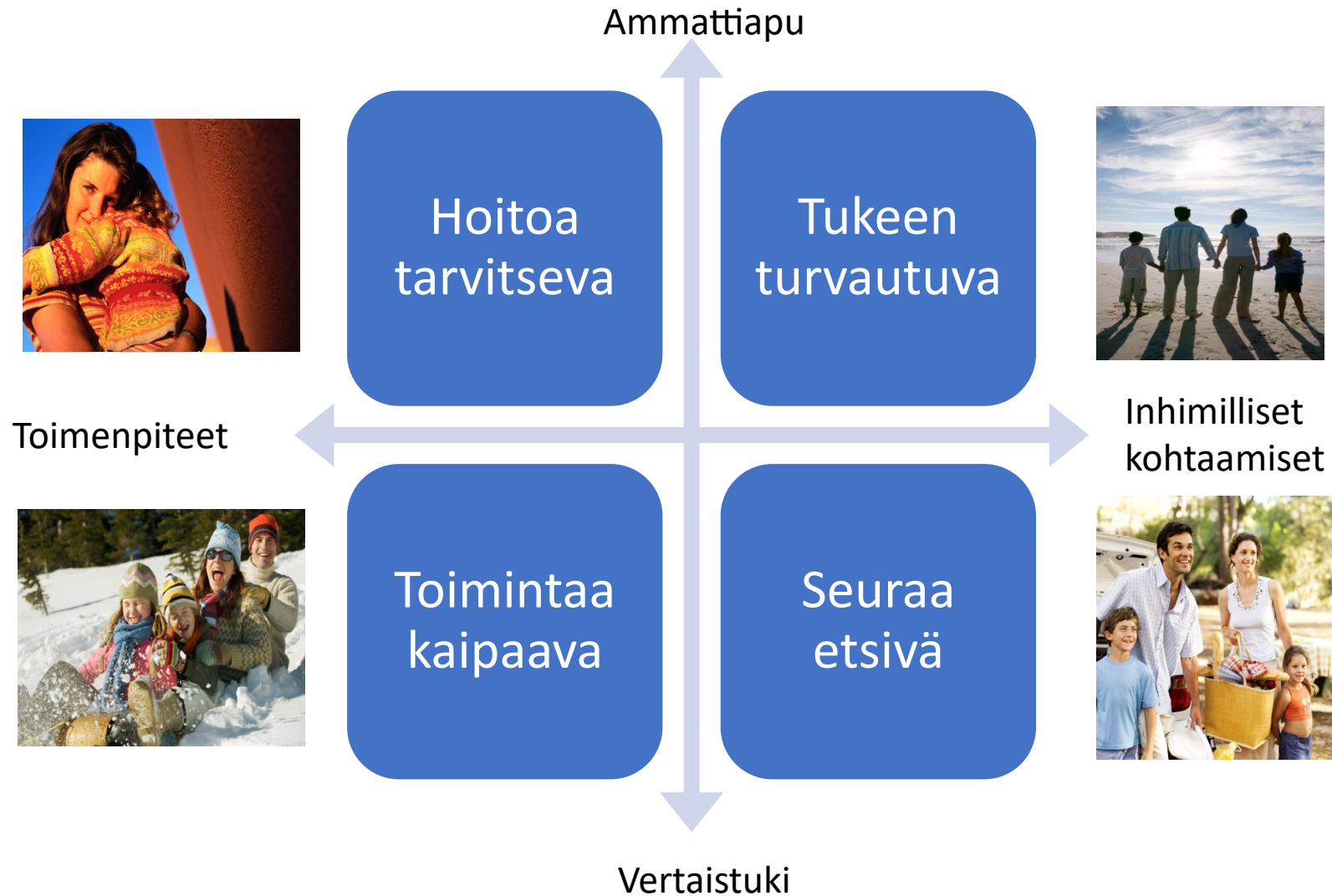
Asiakkaat, loppukäyttäjät,
vapaaehtoiset, työntekijät,
rahoittajat, omistajat...

Palvelumuotoilun ydin



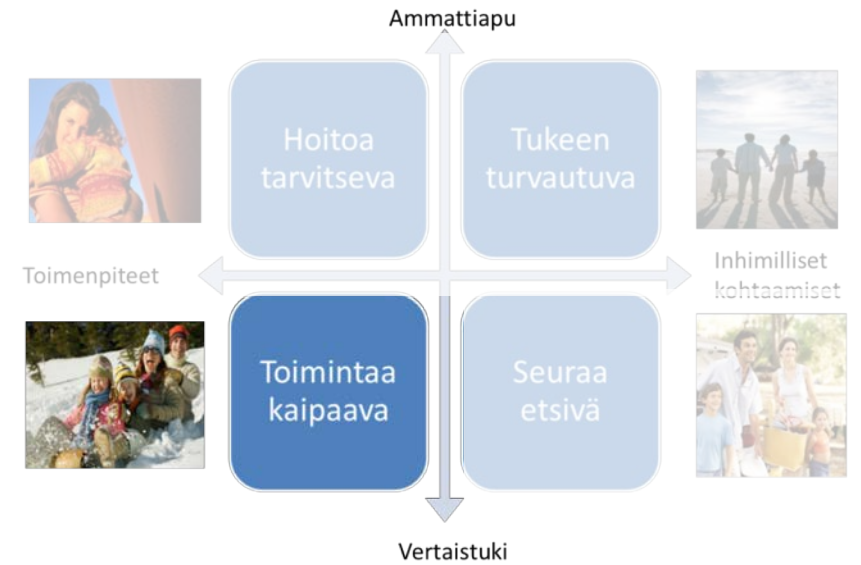


Lapsiperheiden tarpeisiin perustuvat asiakasprofiilit



Toimintaa kaipaava

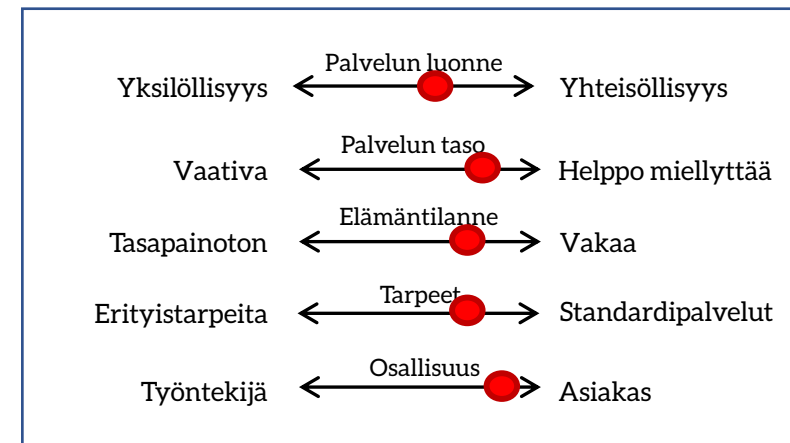
Perhe kaipaa yhdessä ja erikseen tekemistä ja toimimista, jolla saa sisältöä arkipäiviin. Aikuiset saavat uusia ideoita lasten kanssa puuhasteluun ja lapset pääsevät kuluttamaan energiaa.



Erityispiirre: Monipuolista tekemistä etsivä, rytmiä arkipäiviin, vinkeille avoin, ohjattua toimintaa kaipaava.

Esimerkkipalveluja:

- Erilaiset tapahtumat
- harrasteryhmät
- perhekahvilat
- isä- ja lapsiryhmät



#2

Työntekijäkokemus

Asiakaskokemus



Työntekijäkokemus



Vapaaehtoiskokemus

Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas tai käyttäjä palveluntuottajan toiminnasta muodostaa. Ei pelkästään huipputuote vaan kokonaisvaltainen kokemus.

Asiakaskokemus koostuu kaikista kohtaamisesta, mielikuvista ja tunteista, jotka asiakas liittää palveluntarjoajaan ja sen tuotteisiin eli tarjoamaan.

Vapaaehtoisten kokemus kaikesta toiminnasta, kohtaamisista, viestinnästä, ihmisistä, ympäristöistä ja järjestelmistä.

Vapaaehtoiskokemus

[Työntekijäkokemus]



Millaisen kokemuksen
vapaaehtoistyön johtaja pystyy
vapaaehtoiselle tarjoamaan?



Asiakaskokemus



Millaisen kokemuksen
vapaaehtoinen pystyy
vapaaehtoistyönkohteelle
tarjoamaan?



Erinomaisia vapaaehtoiskokemuksia voidaan suunnitella ja tarjota vain silloin, **kun ymmärretään, miten ja milloin ihmiset kohtaavat vapaaehtoistoiminnan tai organisaation tarjooman.**

Vapaaehtois kokemus

Vapaaehtoistyönkohteen/ Ihmisen/ asiakkaan / käyttäjän subjektiivinen kokemus

Voidaan vaikuttaa

Ei voi vaikuttaa

MIHIN VOIDAAN VAIKUTTAA

- Kohtaaminen
- vuorovaikutus
- Ratkaistaan asiakastarve
- Tyydytetään asiakastarve

- Tapahtumat ennen meidän vaikutuspiiriä

MITEN VOIDAAN VAIKUTTAA

- Mahdollistetaan asiakaskohtaukset
- Asiakasymmärrys
- Asiakaspalvelija tietää mitkä resurssit hänellä on ratkaista asiakkaan tarve

- Muut palvelut

- Henkilökohtaiset asiat

- jne.

#1 VR ja asiakaskokemus



#1 VR ja asiakaskokemus



#1 VR ja asiakaskokemus





Vapaaehtoistyö

Mihin Te voitte omassa
asiakaskokemuksessanne
vaikuttaa ja mitkä asiat
jäävät oman vaikutuspiirinne
ulkopuolelle?

#3

Palvelumuotoilu ei ole asiakaslähtöistä

Palvelumuotoilu EI OLE asiakaslähtöistä.

Palvelumuotoilu
ON
asiakaskeskeistä.

Ihmiset toiminnan keskiöön!

Q&A Kysy&vastaa // Kysy Juhalta palsta

Q&A

— Kysy Juhalta —

Palvelumuotoilu
työkaluna?

Q&A

— Kysy Juhalta —

Mitä erityispiirteitä
vapaaehtoistoiminnan
palvelumuotoilussa on
verrattuna
yritysmaailmaan?

Q&A

— Kysy Juhalta —

Vapaaehtoistoiminta
kilpailee ihmisten
ajasta muiden
sektorien kanssa.
Voiko palvelumuotoilu
auttaa tähän?

Q&A

— Kysy Juhalta —

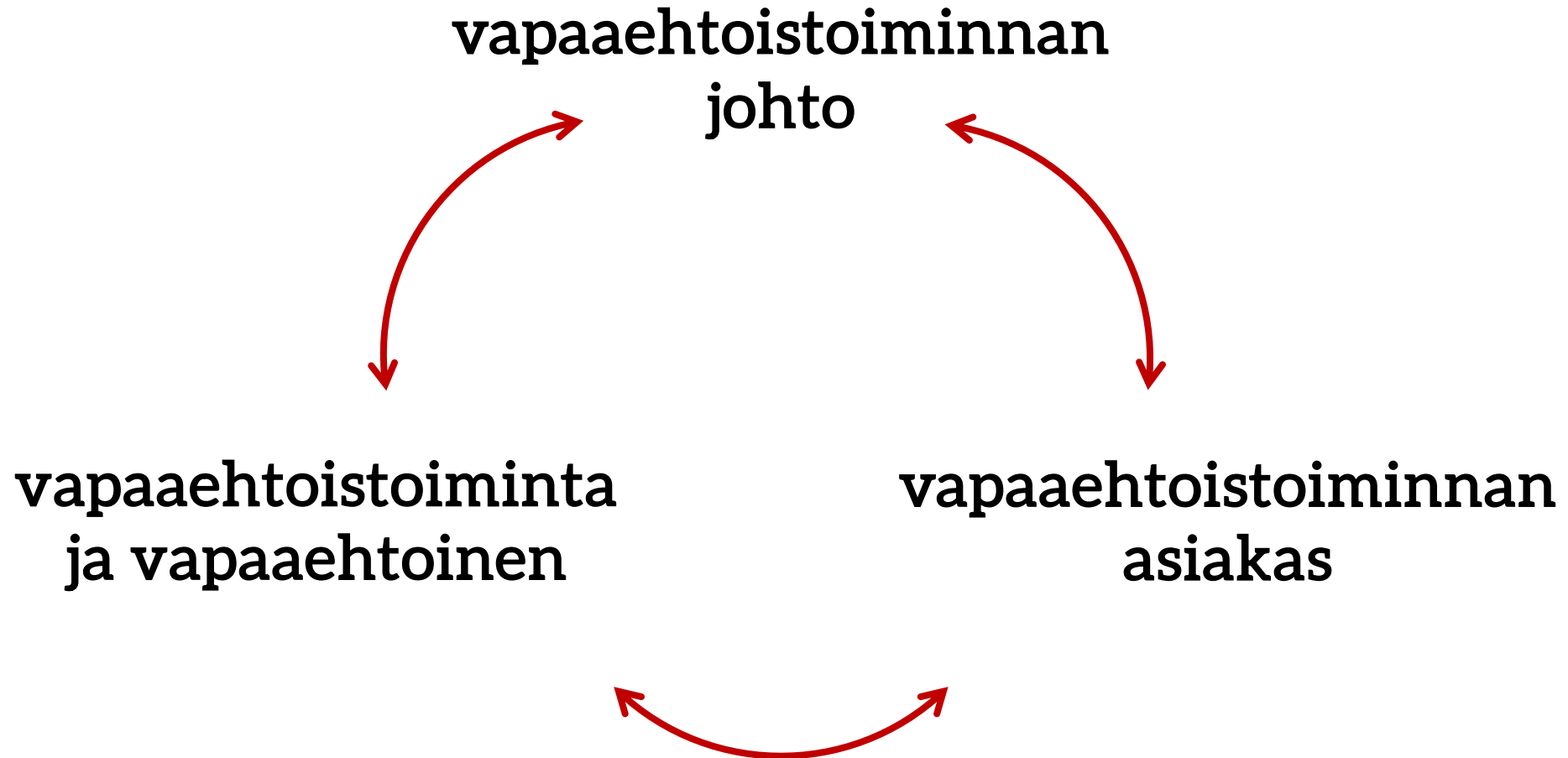
Visualisointi osana
palvelumuotoilua?

Q&A

— Kysy Juhalta —

Kun puhumme vapaaehtoistoiminnan palvelumuotoilusta, puhummeko siitä vapaaehtoistoiminnasta mihin vapaaehtoinen ryhtyy – vai siitä toiminnasta mitä vapaaehtoinen tarjoaa vapaaehtoistoiminnan asiakkaalle?

Puhutaan eri kohderyhmistä
- Kaikkien tarpeet ja toiveet täytyy ymmärtää!



● KIITOS

