

MILLA MÄKINEN 22.8.2019

Palvelumuotoiltu vapaaehtoistoiminta?





Milla Mäkinen

Muutosmuotoilija
Väitöskirjatutkija

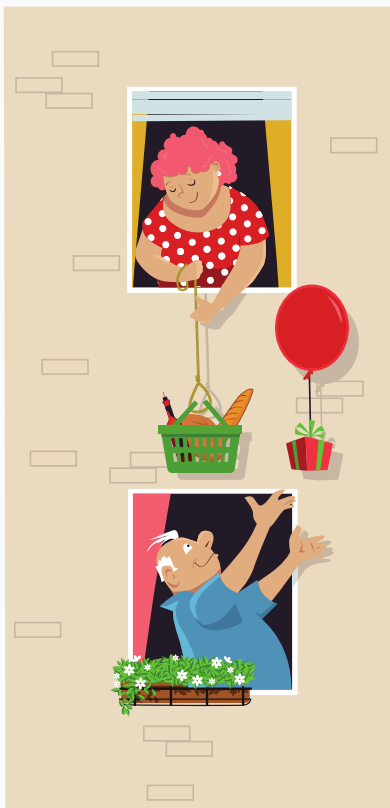
www.millamakinen.com

MIKÄ IHMEEN

palvelumuotoilu- ajattelu?

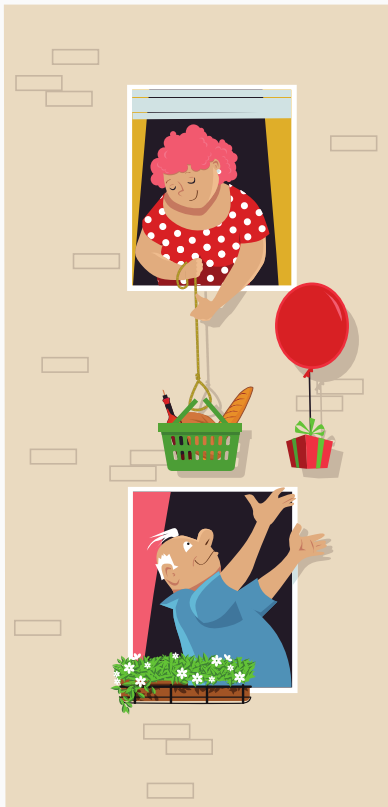


palvelu



palvelu

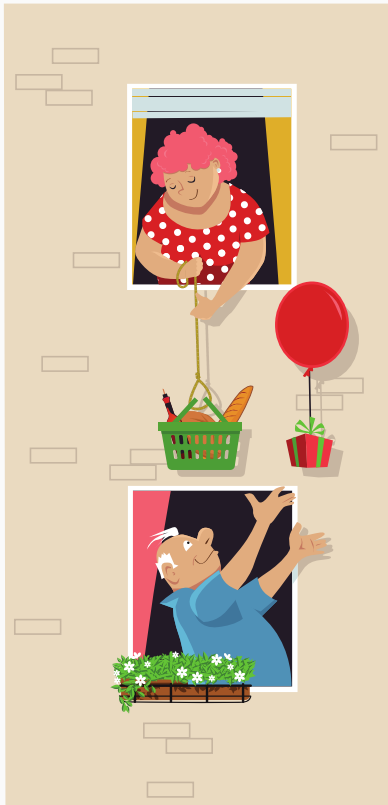
muotoilu



palvelu

muotoilu

ajattelu



arvo



MITÄ OVAT

palvelumuotoilu- ajattelun pääpointit?





Miten voisimme..?

Ihmiset



Osallisuus ja omistajuus



Kuuleminen



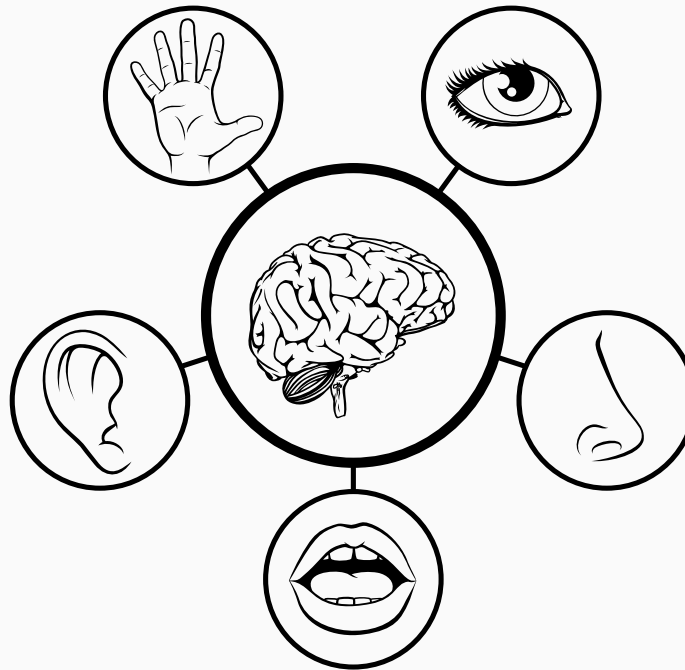
Empatia



Kokemuksellisuus



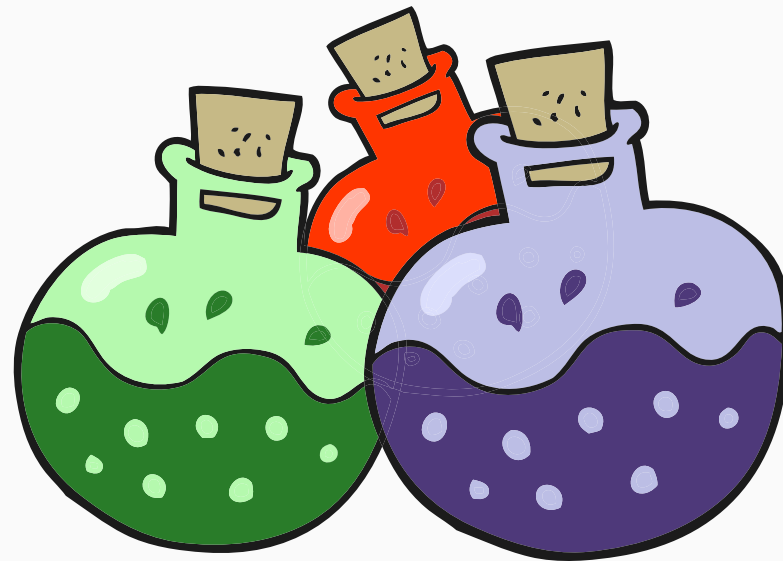
Moniaistisuus



Visuaalisuus



Kokeileminen



Epäonnistumisten syleily



Moniulotteisen tiedon hyödyntäminen





Miten voisimme..?

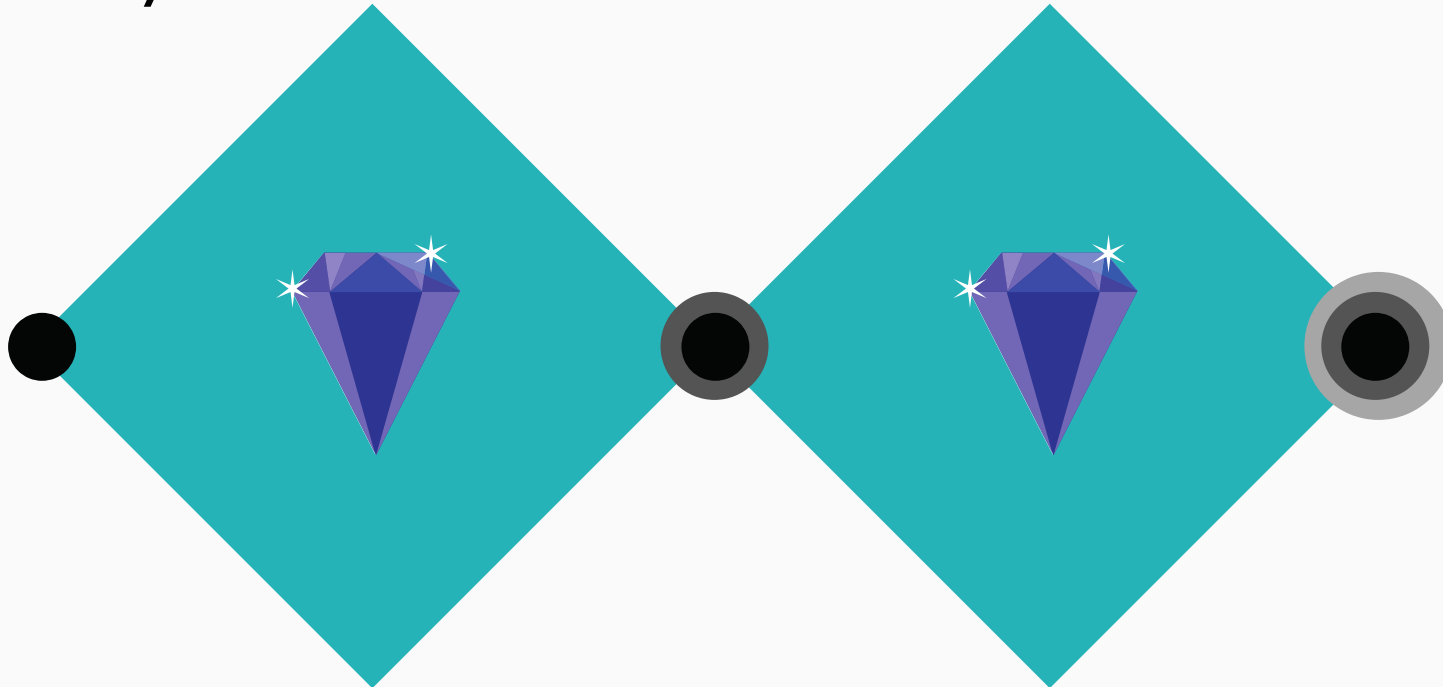
MINKÄLAINEN ON

palvelumuotoilu- prosessi?



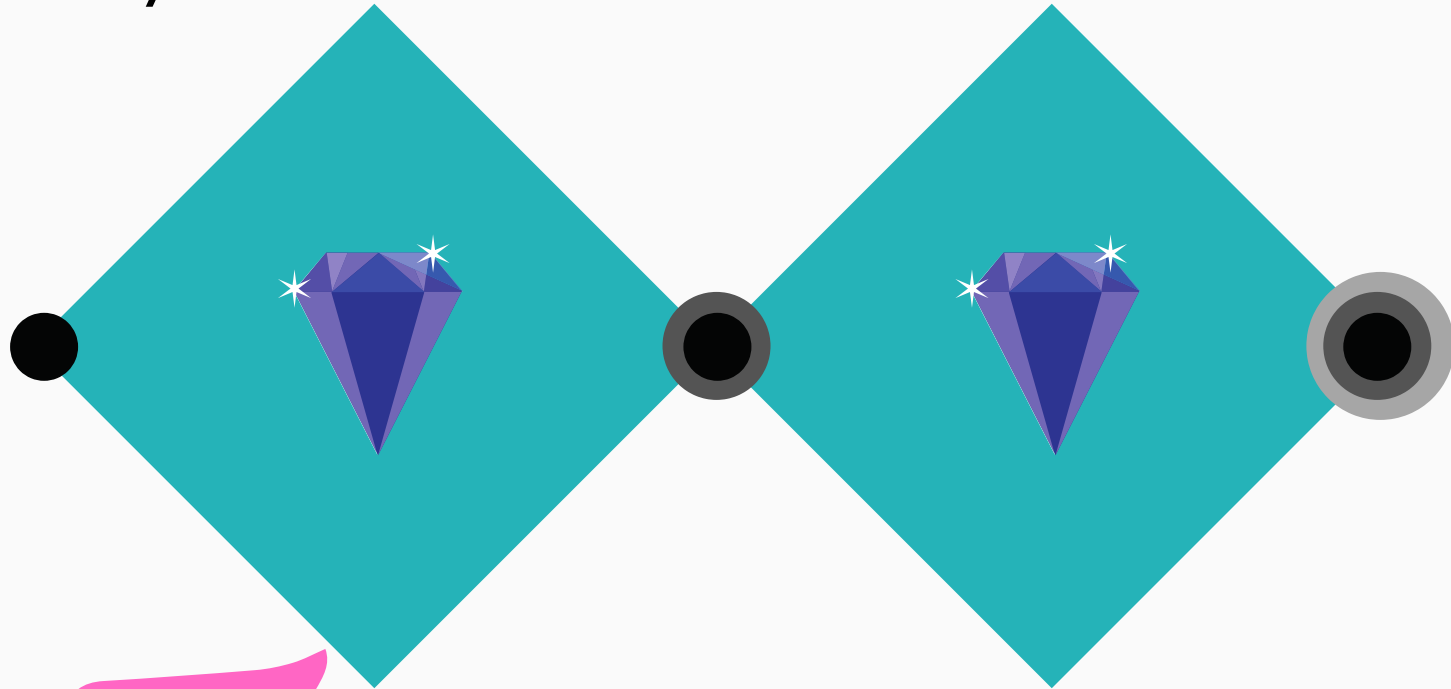
Tee löydöksiä Määritä

Kehitä Tuota



Tee löydöksiä Määritä

Kehitä Tuota

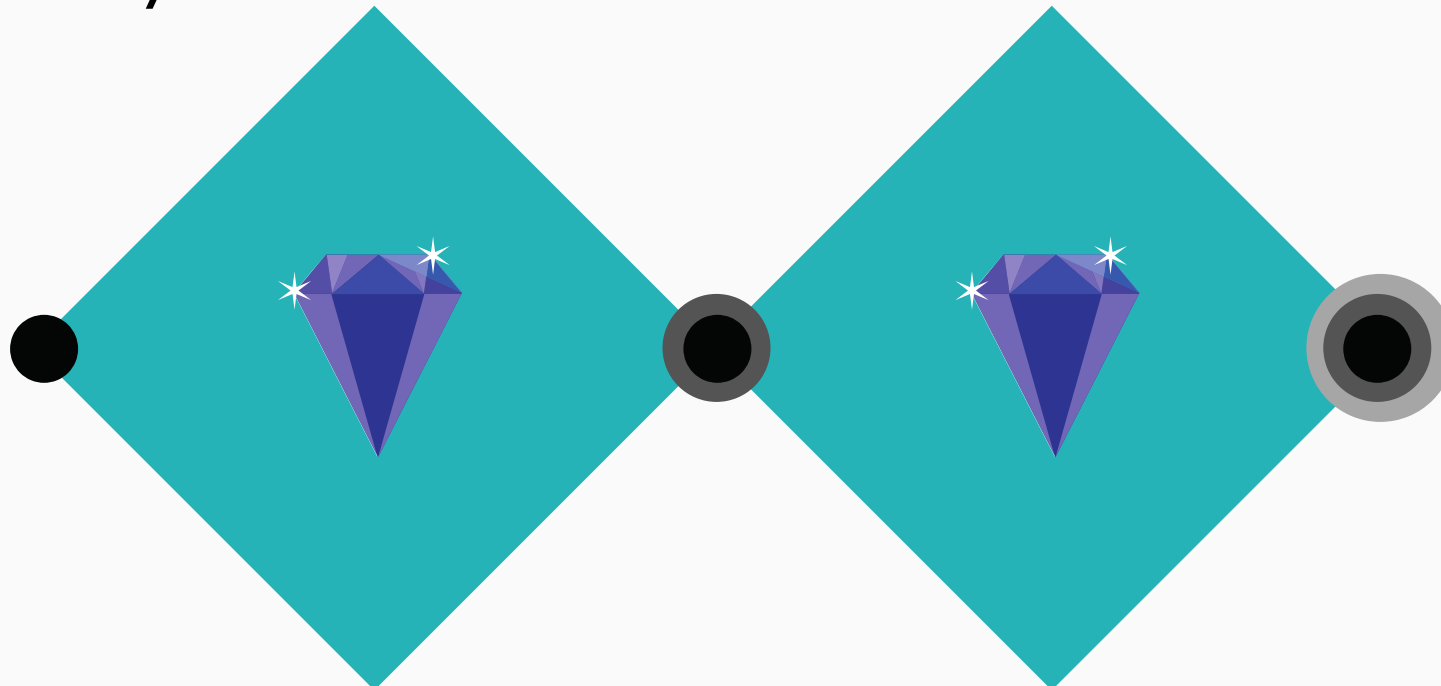


Tee löydöksiä

Määritä

Kehitä

Tuota



Haastattelut

Havainnointi

Luotaimet

Päivä elämässä

Palvelupolut

Profiilit

Benchmarkkaus

Varjostaminen

Mysterishoppailu

5xMiksi

Työpajat

Yhteis-
kehittämisen
alustat

Protot

Mallinnokset

Konseptit

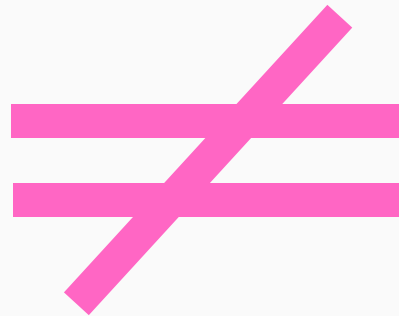
Arvolupaus

MIKSI KANNATTAISI

palvelumuotoilu- ajatella?



Asiakkaan odotukset palvelusta



Palvelun tuottajan oletukset asiakkaan odotuksista palvelusta

Stakeholders



Users

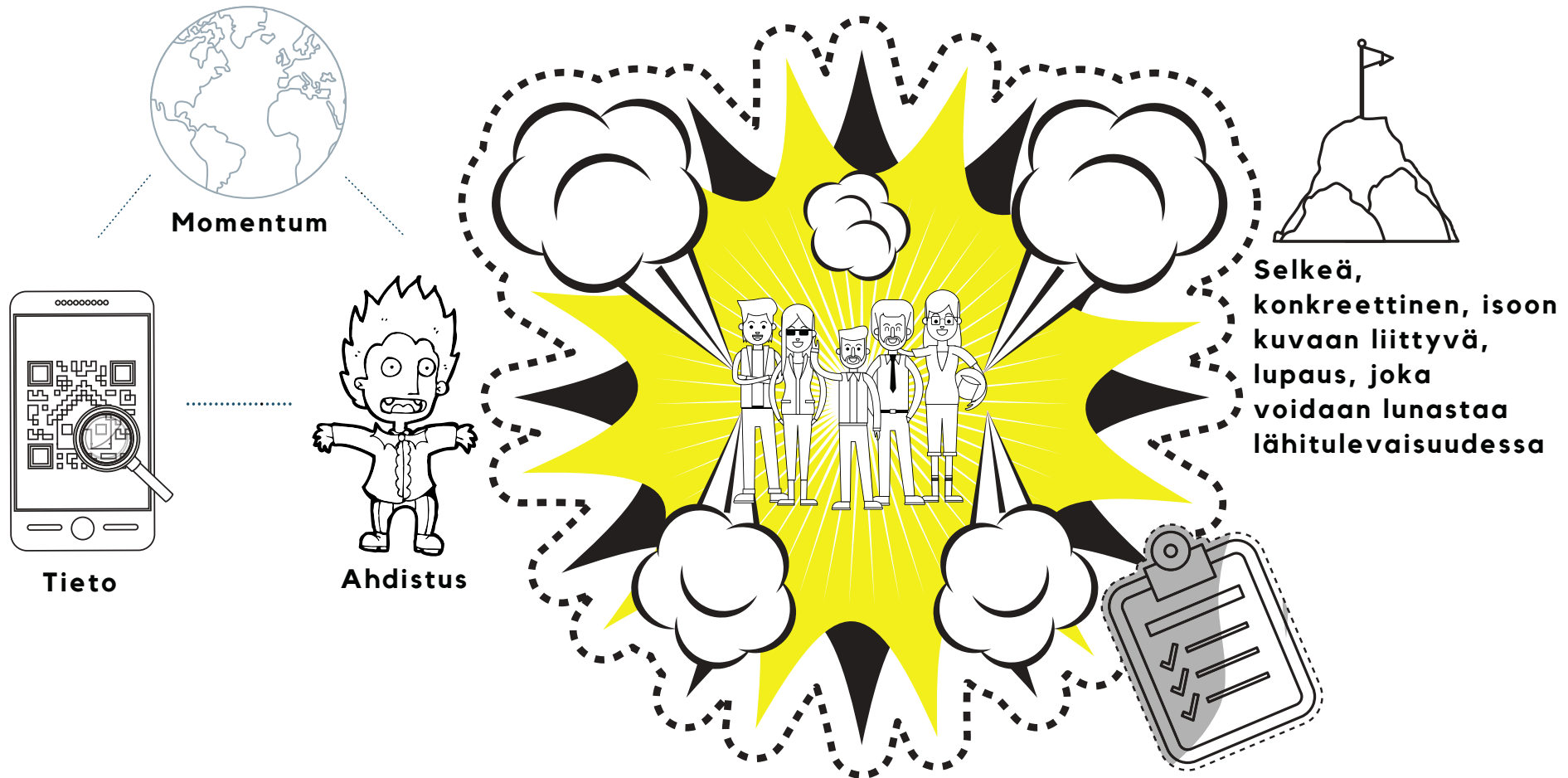


MITEN VOISIMME

muotoilla vapaaehtoistoimintaa?



Vapaaehtoistoiminta- muotoilua



Yhdessä muotoillut, jaetut ja toteutetut teot

ONKO JOTAIN

esimerkkejä?

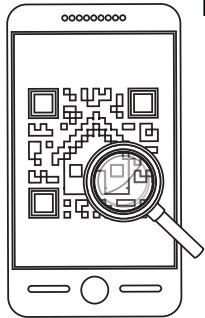


Ilmastoveivi

300 ihmistä,
200 organisaatiota,
60 000 allekirjoitusta,
10 000 Facebook-seuraajaa



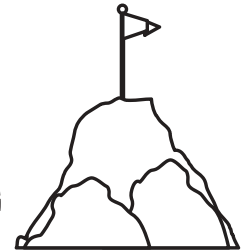
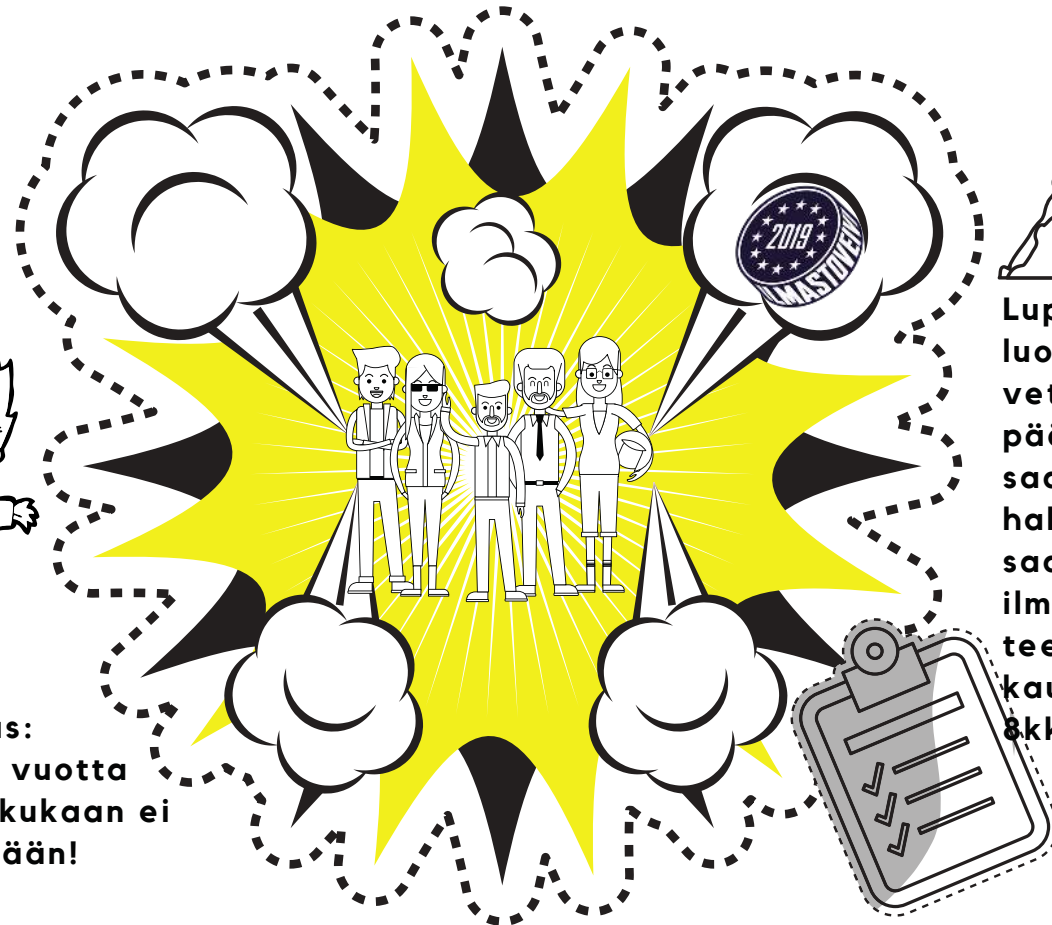
EU-
puheenjohtajuus-
kausi



IPCC raportti



Laurin
ahdistus:
vain 12 vuotta
aikaa, kukaan ei
tee mitään!



Lupaukset:
luovutamme
vetoomuksen 1.7.
pääministerille,
saamme lupauksen
hallitusohjelmaan,
saamme
ilmastomuutos-
teeman EU pj-
kauden keskiöön,
8kk aikaa

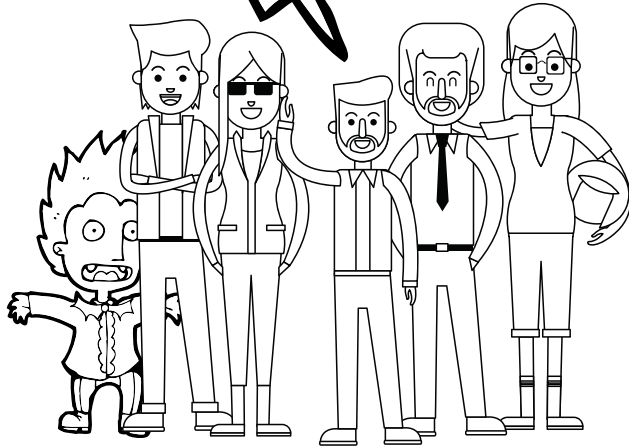


Tekoja: omien tuttujen mobilisointi, avainvaikuttajien kontaktointi, Facebook-postaus, keskustelut ja tilannetiedotteet Facebook-ryhmässä, tapaamisten järjestäminen, Slack-keskustelut, nimien kerääminen vetoomukseen, nettisivujen pystytys, nimen ja ilmeen tekeminen kampanjalle, strategiapaperin kirjoittaminen...

changeagentA

Vapaaehtoistoimijoiden profiili

Emme pysty rakentamaan omaa olemistamme 20 vuoden päähän!



20-30-vuotiaita opiskelijoita ja työssäkäyviä ihmisiä, joilla on valtava huoli ilmastonmuutoksesta ja sen vaikutuksista omaan arkeen.

Yhteistä:

Halu tehdä kaikinpuolin vapaasti

Ei haluta sitoutua organisaatioihin vaan ihmisiin

Tekoja ei sanoja -ajattelutapa (turhautuminen pelkkään puheeseen, suuri vilpitön toimintahalu)

Aikaa: töiden ja opintojen jälkeen

Sitoutuminen: ei mahdollisuutta sitoutua pitkäksi ajaksi

Kanavat:



Eteenpäin vievät voimat= Draiverit

- Rohkeus ja uskallus lähestyä ketä vaan
- Yhdessä tekemisen meininki (opiskelijasta, opettajasta, asiantuntijasta ja presidentistä poplaulajaan)
- Vapaus tehdä silloin kun voi ja sitä mitä voi
- Luovuus -ei rajoituksia tai brändiä, jonka voi pilata
- Oma voimaantuminen tekojen tekemisen ja lupauksen täyttymisen kautta



Vapaa-ajan käyttö

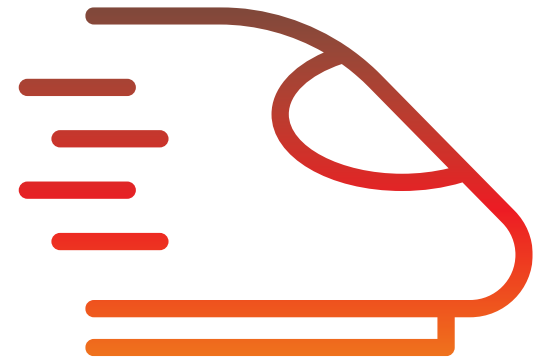
n. 20 000 tuntia

- henkilöitä (joiden henkilöllisyys vaihteli), jotka
 - tekivät Ilmastoveiviä 8 kk kokopäivätyön verran koko ajan
 - tekivät Ilmastoveiviä 8 kk puolipäivätyön verran
 - tekivät n. kymmentä viikkotuntia
 - satunnaisia, pyydettyäessä hätiin - auttelijoita



Järjestöjen rooli

- **Hyppy liikkuvaan junaan!**
 - Asiantuntijatuki (neuvontaan käytetty työaika) kampanjan lupauksen kirkastamiseksi
 - Tuki mukaan liittymällä
 - Tuki laskuja maksamalla
 - Omistajuus tekijöillä

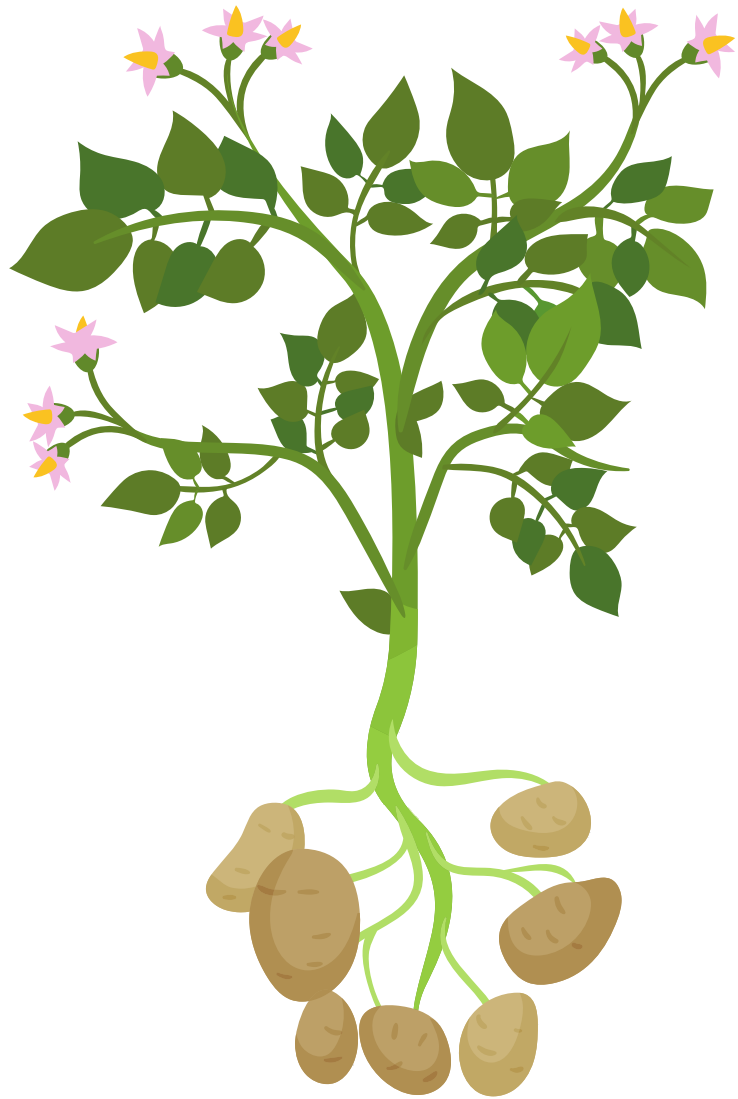


MISTÄ ALOITTAISIN

oman toiminnan palvelumuotoilun?

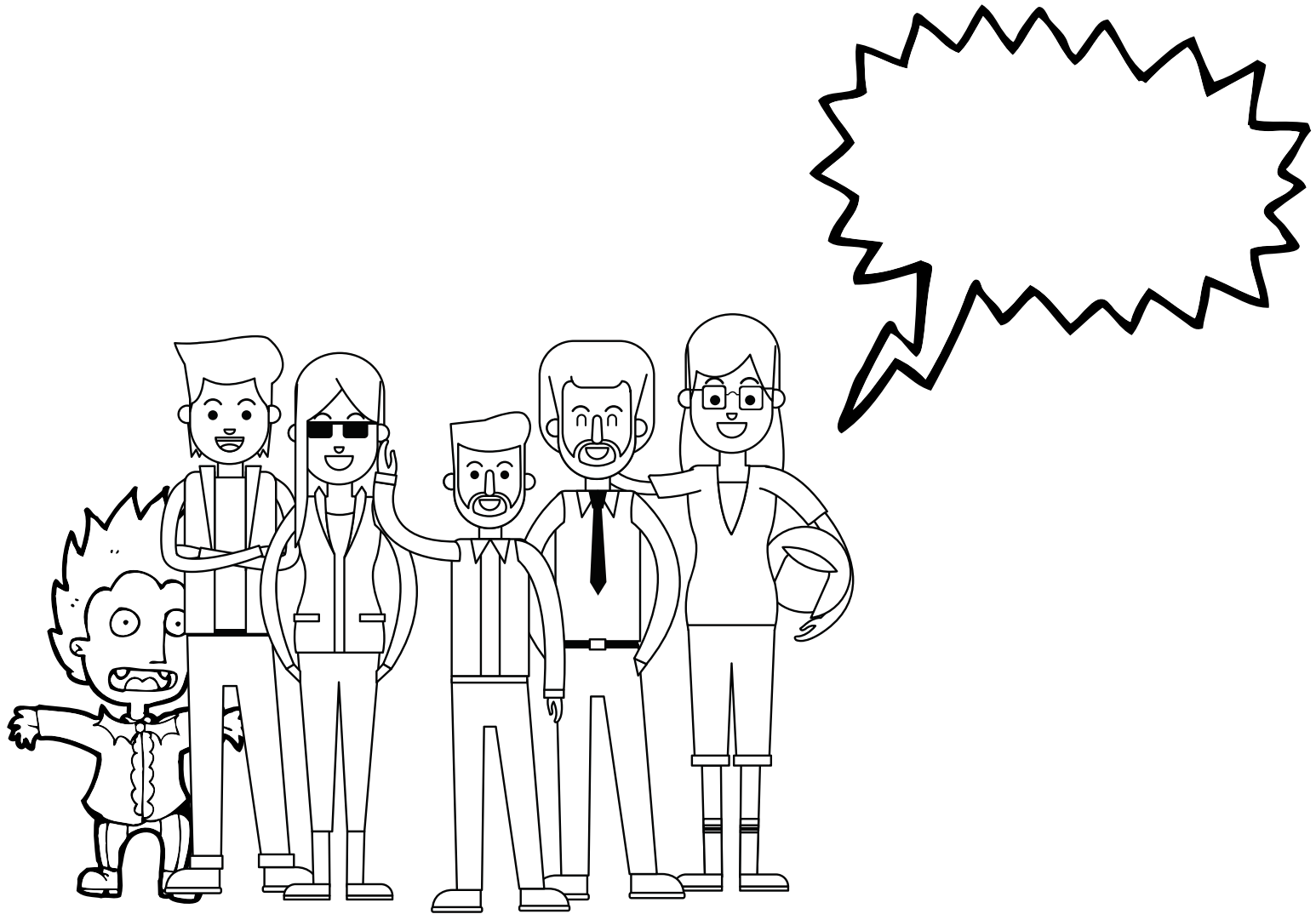






1

profilointi



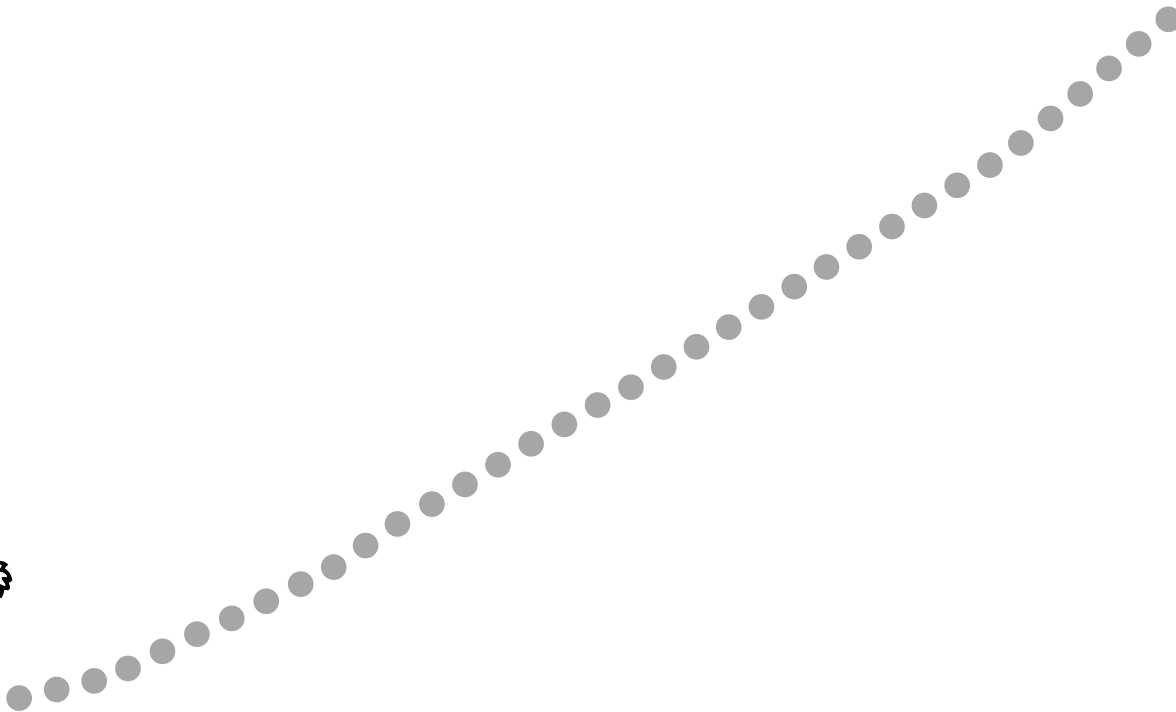
2

draiverit



2

palvelupolut



3

lupaukset



MITÄ

lukisin seuraavaksi?



Koivisto, Mikko (2007). Mitä on palvelumuotoilu?

Miettinen, Satu (2016). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.



Mäkinen, Milla (2018).

Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi?
Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille.

Tuulaniemi, Juha (2011). Palvelumuotoilu.

Millan blogi:

palvelumuotoiluajatuksia.wordpress.com



www.millamakinen.com