

Palvelumuotoilun hyödyntäminen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä

Kuka olen?

Autan organisaatioita kehittämään asiakaskeskeisiä palveluita ja parannan samalla organisaatioiden omaa kyvykkyyttä muotoiluajattelun hyödyntämiseen kehittämistyössä.

- Olen työskennellyt yrittäjänä vuodesta 2019 saakka.
- Asiakkainani on ollut sekä järjestöjä että pieniä kasvuyrityksiä.
- Palveluina fasilitointi, palvelumuotoiluprojektit ja koulutukset erilaisille organisaatioille.
- Palvelumuotoilija (yamk) ja KTM
- Yli 15 vuoden kokemus varainhoitopalveluiden parissa finanssisektorilla.
- Olen työskennellyt Suomen Yrittäjien kasvuyrittäjyysverkostossa ohjelmakoordinaattorina.
- Olen tehnyt myös palvelumuotoiluun liittyviä projekteja Planin ja Irti Huumeista Ry:n kanssa.



Järjestöjen toimintaympäristön muutos 2020-luvulla

- Kiinnostus jäsenyysperustaiseen osallistumiseen on vähenemässä
- Avustusrahoitukset järjestöille ovat niukkenemassa.
- Luottamushenkilöiksi ja vapaaehtoisiksi on yhä vaikeampaa löytää sitoutuneita ihmisiä.
- Vaikuttavuuden näkyväksi tekeminen ja mittaaminen on tullut yhä tärkeämmäksi.
- **"From voice to service"**: yhä useampi järjestö on kiinnostunut palveluiden tuottamisesta liiketoimintaperustaisesti.

Petri Toikka 2019. Tulevaisuuden näkymät järjestöissä
<https://osana.fi/tulevaisuuden-nakymat-jarjestoissa/>



”Ihmiset eivät tule järjestöjen luo vaan järjestöt on vietävä ihmisten luo. Palvelut on paketoitava selkeästi. Ihmisten on tiedettävä mihin sitoutuvat ja kertaluontainen sitoutuminen mahdollistettava ilman velvollisuuksia. Etäosallistumisesta tulee itsestäänselvyys. Jäsenyyksistä luovutaan.”

– Kulttuurialan järjestön toiminnanjohtaja

*Petri Toikka 2019. Tulevaisuuden näkymät järjestöissä
<https://osana.fi/tulevaisuuden-nakymat-jarjestoissa/>*



Miksi palvelumuotoilu on hyödyllinen työkalu järjestöille?

- Palvelumuotoilun ihmiskeskeisillä menetelmillä palvelukehitystä voidaan tehdä siten, että ne perustuvat aitoon ymmärrykseen ihmisten tarpeista ja ongelmista.
- Yhteiskehittäminen: muotoiluajattelussa järjestön jäsenet ja eri sidosryhmät nähdään **aktiivisina osallistujina**, jotka ovat mukana kehittämässä järjestön toimintaa ja ideoimassa uutta yhteissuunnittelun menetelmiä hyödyntäen.
- Muotoiluajattelua sovelletaan yhä enemmän erilaisten yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisuun ja sosiaalisten innovaatioiden kehittämiseen (Sitra, Nesta, Ideo.org)



Mitä on muotoiluajattelu?

Muotoiluajattelun oppiminen ja soveltaminen omaan työhön on mahdollista kaikille vaikka ei olisi ammatiltaan muotoilija.

Stanford D. School/Tim Brown



Muotoilujattelun soveltaminen käytäntöön

Case: GE Healthcare





Muotoiluajattelun periaatteet

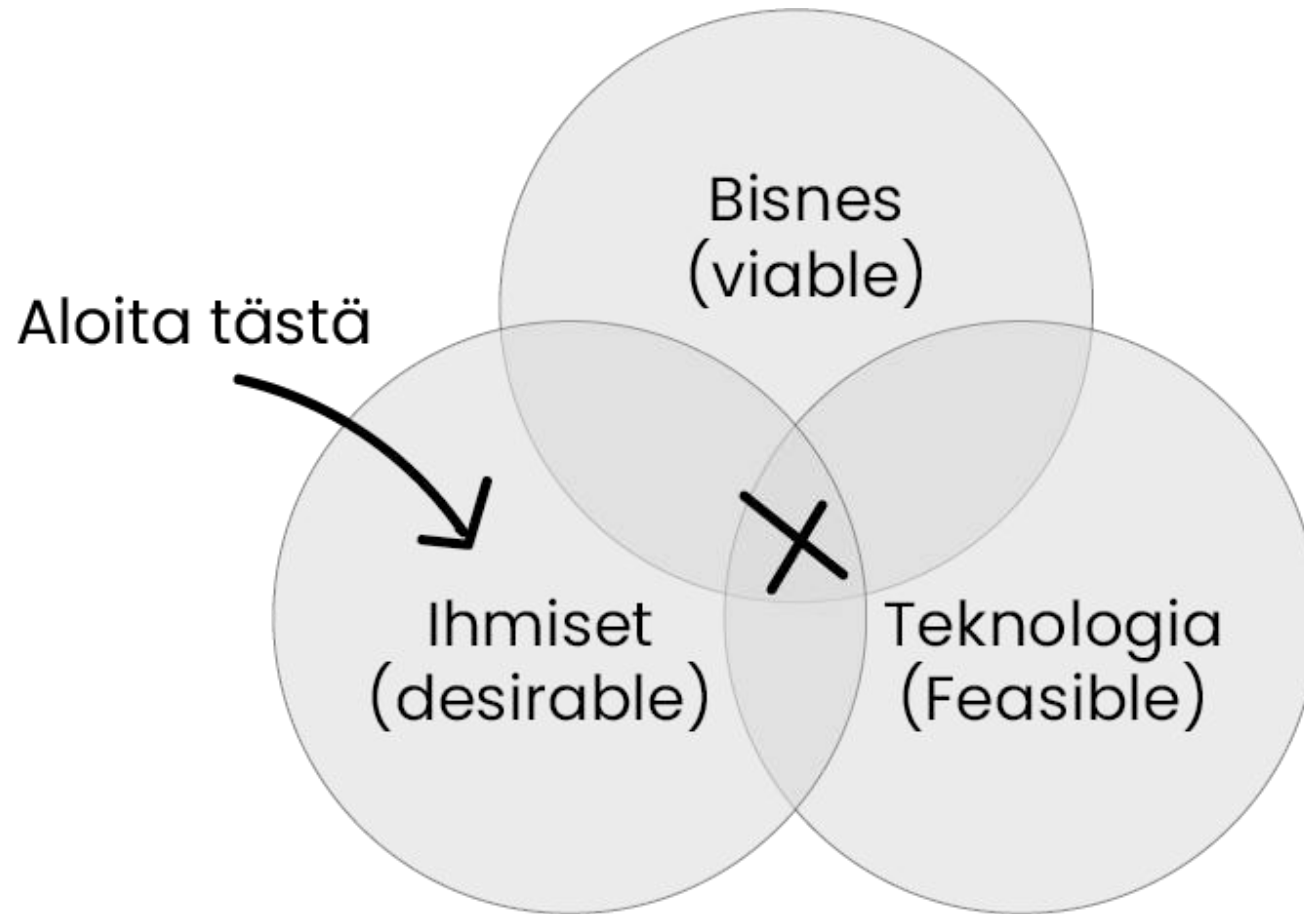
- Empatia ja ihmiskeskeisyys
- Yhdessä kehittäminen
- Kokeileminen & oppiminen
- Analyyttisen ja luovan ajattelun yhdistäminen
- Poikkitieteellisyys
- Kokonaisvaltaisuus
- Visuaalisuuden hyödyntäminen

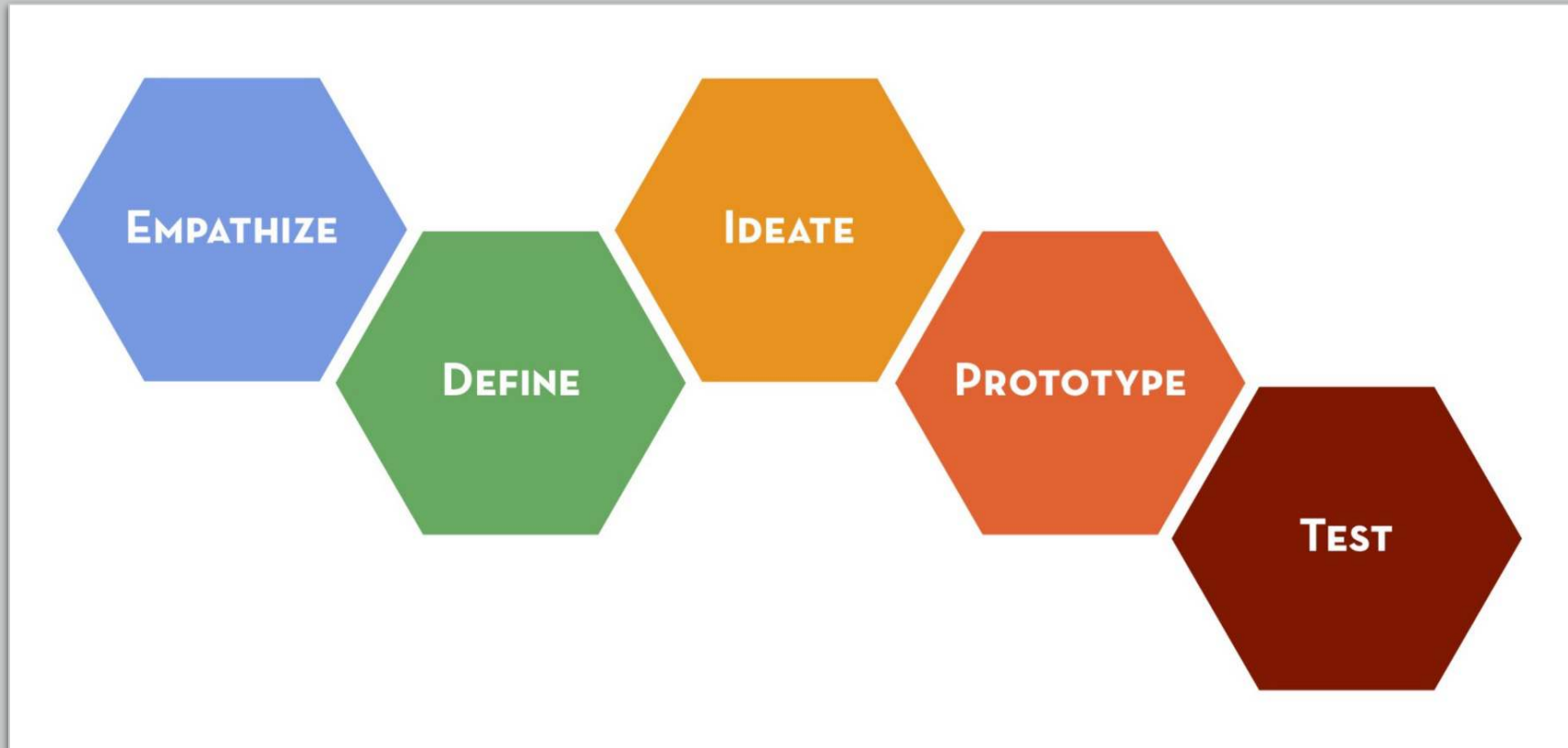
Maula H. & Maula J. 2019. Design ja johtaminen



**Empatia auttaa
meitä laittamaan
oman egomme
sivuun
kehittämistyöstä.**

Innovaatioiden "sweetspot"

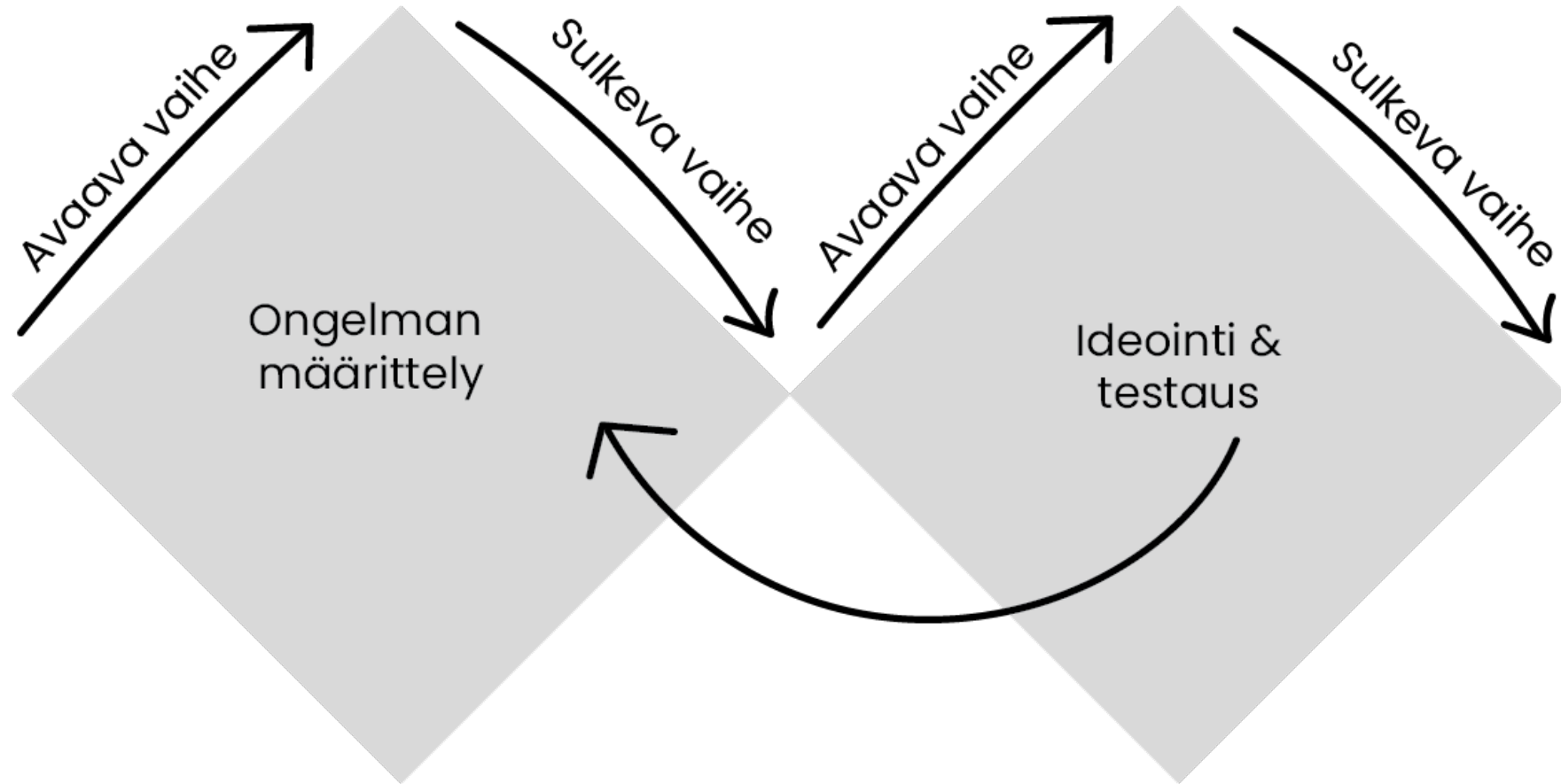




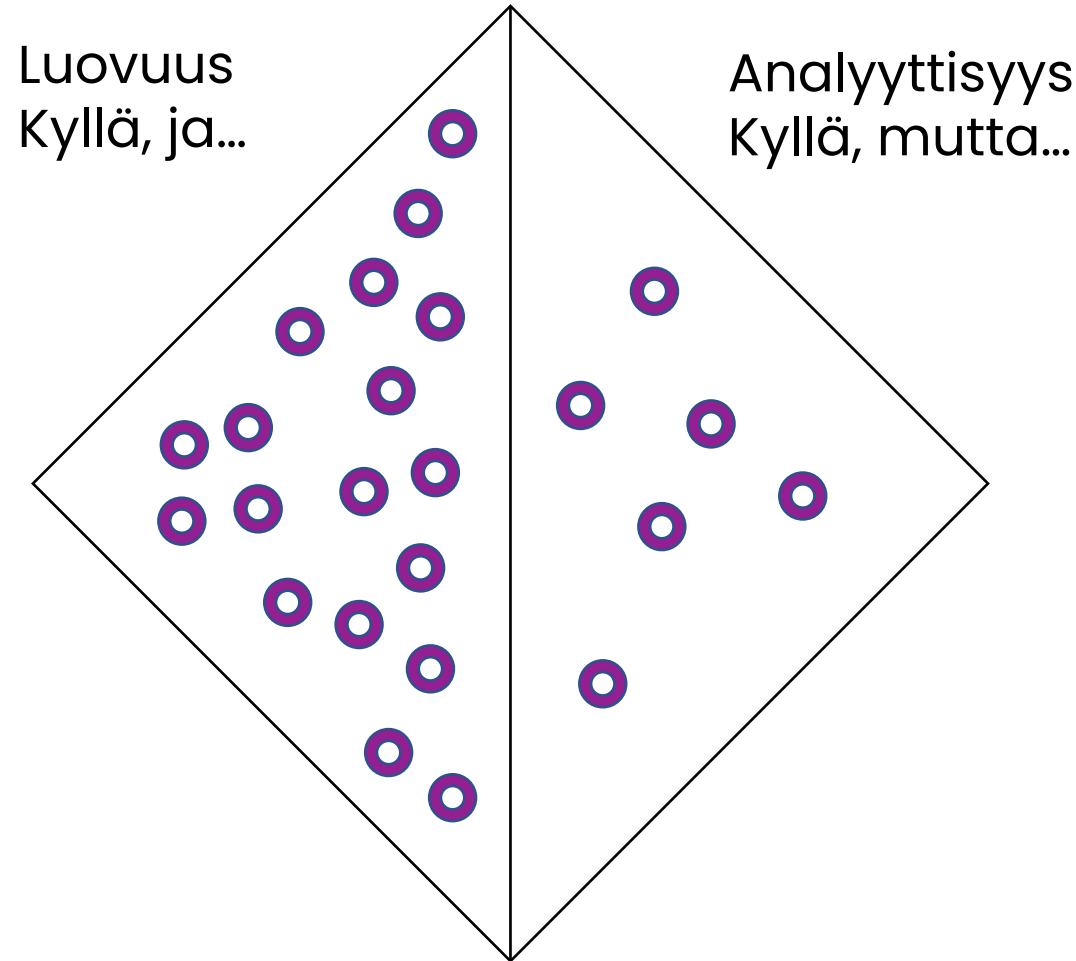
Muotoiluajattelun prosessi

Hasso Plattner Institute of Design at Stanford (D-School)

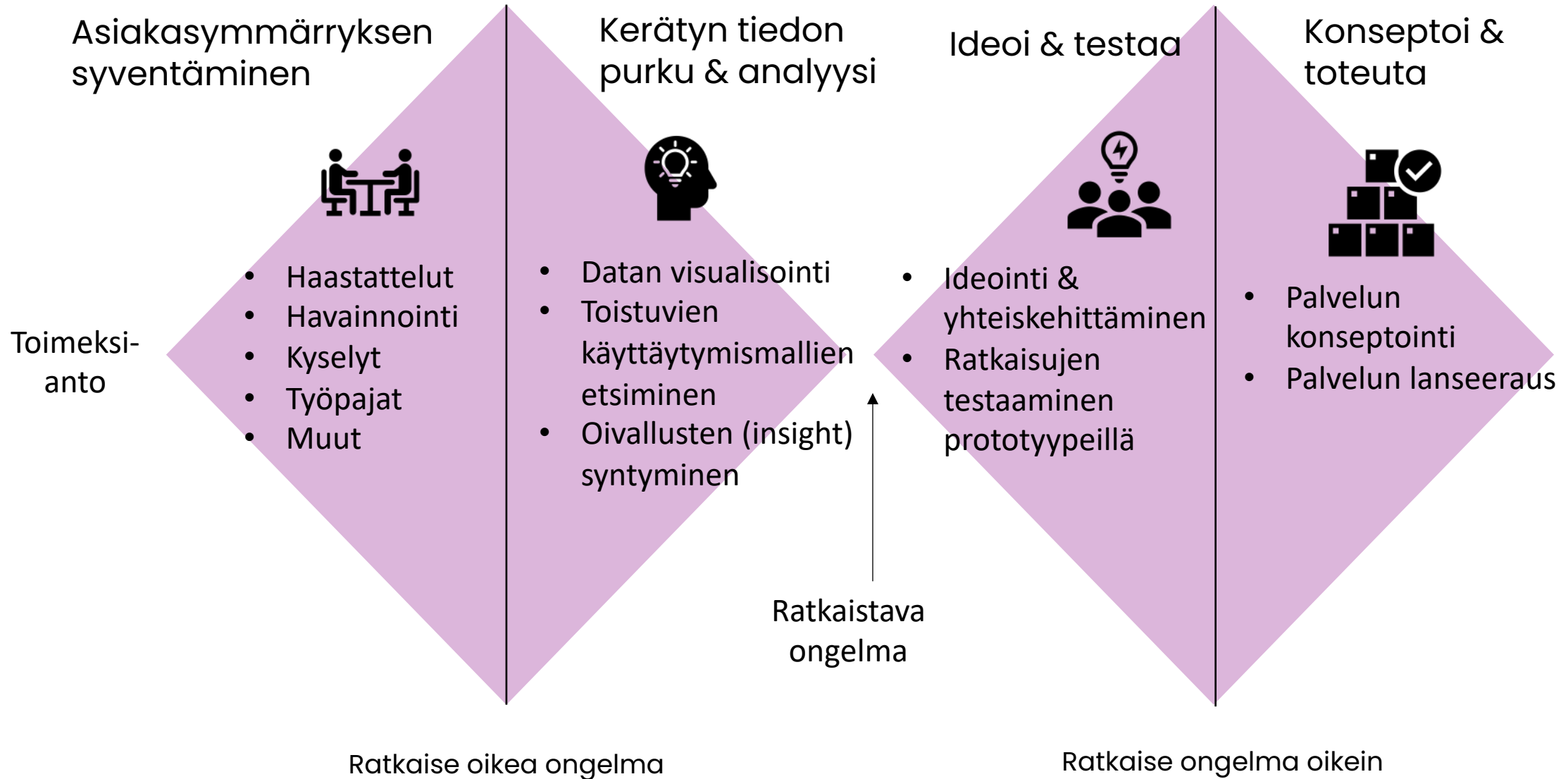
Tuplatimanttimalli



Konvergentti vs divergentti ajattelu



Tuplatimanttimalli käytännössä





Mitä syväallinen asiakasymmärrys tarkoittaa?

“Hyvässä tutkimuksessa kyetään löytämään jotain sellaista, mitä ihmiset kaipaavat ja mihin he ovat seuraavaksi valmiita mutta mitä he eivät osaa itse ilmaista. **Lopullinen analyysi on aina tulkinta datasta.**”

Mikko Leskelä 2020, Bisnesantropologia

Kiitos!

Palvelumuotoilija/Fasilitaattori

Kirsi Kaunissaari

040 586 0819

kirsi@kkcreative.fi

KK Creative Oy

www.kkcreative.fi

<https://www.linkedin.com/in/kirsikaunissaari/>