

Opiskelijoiden liikuntaliiton jäsenyyden kirkastaminen palvelumuotoilun avulla

Anni Liina Ikonen, Opiskelijoiden liikuntaliitto

Yhteistyön tavoite

Yhteistyössä tuetaan valmentavalla otteella **Opiskelijoiden liikuntaliiton kehittämistyötä**, jonka päätarkoituksena on **jäsenyyden kirkastaminen**. Jäsenyyttä tarkastellaan palveluna eli polkuna, johon kuuluu kokonaiskokemus palvelusta aina jäseneksi liittymisestä asti. Otamme huomioon Opiskelijoiden liikuntaliiton palveluiden ja jäsenten erityispiirteet ja näkökulmat palvelumuotoilun hyödyntämisessä eli räätälöimme teille sopivan kokonaisuuden jäsenyyden kirkastamiseksi.

Tavoitteena on luoda yhteinen kiteytetty näkemys jäsenyydestä, sen rakenteesta ja hyödyistä. Lopputuloksena syntyy selkeämmin sekä sisäisesti että ulkoisesti **viestittävä ymmärrys jäsenyyden tarkoituksesta ja arvosta**. Huomioimme sen, että jäsenyyks pysyy hyödyllisenä ja arvokkaana nykyisille jäsenille ja on lisäksi mielenkiintoinen ja houkutteleva uusille jäsenille.

Yhteistyön pohjalla on palvelumuotoilun ihmislähtöinen ajattelumalli, prosessi ja menetelmät. **Valmentavalla otteella** tarkoitetaan sitä, että palvelumuotoilun näkökulma ja menetelmät ovat projektitiimin käytettävissä yhteistyön ajan ja että projektitiimi tekee itse käytännössä kehittämistyötä Palon **palvelumuotoilijoiden ohjauksessa**.

Tämä suunnitelma toteutetaan **etätoimenpiteillä**, mikä mahdollistaa sekä kustannustehokkaan ja ajallisesti ytimekkään toteutuksen. Yhteistyö on vaiheistettu, jotta voimme edetä iteratiivisesti jokaisesta vaiheesta oppien ja kehittämistyötä sen avulla tarkentaen ja suunnaten. Me Palolla olemme erityisen hyviä ja ketteriä tässä. Tiiviillä vuorovaikutuksella varmistamme yhteistyön vaikuttavuuden ja laadukkaan lopputuloksen.

Yhteistyön vaiheet ja aikataulu

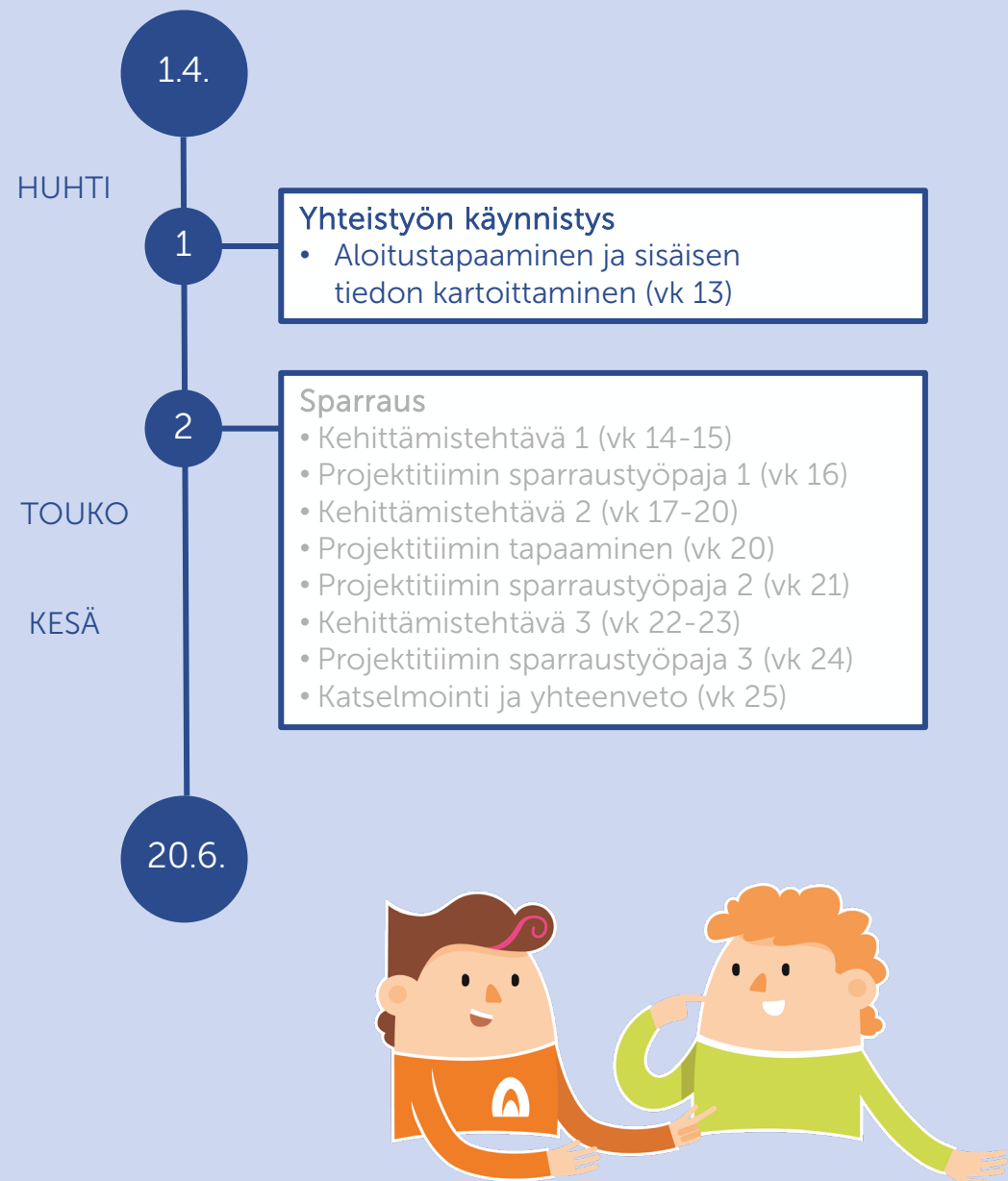
Alla Palvelumuotoilu Palon toteutus- ja aikatauluehdotus yhteistyölle. Vaiheiden tarkemmat sisällöt löytyvät seuraavilta sivuilta.



1. Yhteistyön käynnistys

Yhteistyö aloitetaan **etätapaamisella** (kesto 1,5 – 2 t) projektitiimin kanssa. Tapaamisessa käydään läpi **toteutussuunnitelmaa, aikataulua** ja muita käytännön asioita. Projektitiimi myös esittelee liiton nykytilannetta mm. palvelutarjoamaa ja näkemystään liiton tarjoamasta jäsenkokemuksesta sekä jäsenyyden elinkaaren vaiheista. Tämän lisäksi voidaan käydä läpi olemassa olevia taustamateriaaleja (mm. Mirolta). Projektitiimi saa myös ensimmäisen kehittämistehtävän (esim. asiakaspalautteiden läpikäynti tai jäsenyyskokemuksen benchmarkkaus), jonka he tekevät ennen ensimmäistä sparraustyöpajaa.

Seuraavaksi Palon palvelumuotoilijat lähtevät suunnittelemaan tarkemmin tulevia sparraustyöpajoja ja kehittämistehtäviä.



2. Sparrauskierros 1

Sparrauskierroksia on kolme ja niiden **sisältö etenee palvelumuotoiluprosessin mukaisesti**, jotta Opiskelijoiden liikuntaliiton asiantuntijoille jää kokemuksia myös palvelumuotoiluprojektin läpiviemisestä päävaiheineen.

Ensimmäinen sparrauskierros keskittyy **Kartoita ja kuvaa** –vaiheeseen, jonka aikana kartoitetaan jäsenyyden nykytilanne tarvittavilta osin sekä tunnistetaan palvelun haasteet ja mahdollisuudet. Vaiheen aikana kerätystä ja kuvatusta tiedosta valikoidaan tärkeät näkökulmat, joiden mukaan edetään.

Sparrauskierros 1 sisältää **kehittämistehtävän, sen läpikäynnin sekä etänä toteutettavan työpajan** (kesto n. 3-4t). Palon asiantuntijat suunnittelevat työpajan ja työskentelevät sen aikana Opiskelijoiden liikuntaliiton asiantuntijoiden kanssa ryhmänä. Työpajassa pureudutaan nykyiseen jäsenyyteen sekä tarjottuun jäsenyyskokemukseen.

Huom. Sparrausta tukemaan luodaan yhteinen Miro-työskentelytaulu, jossa työskennellään ja johon kerätään kaikki materiaalit. Taulu on projektitiimin käytettävissä koko yhteistyön ajan.

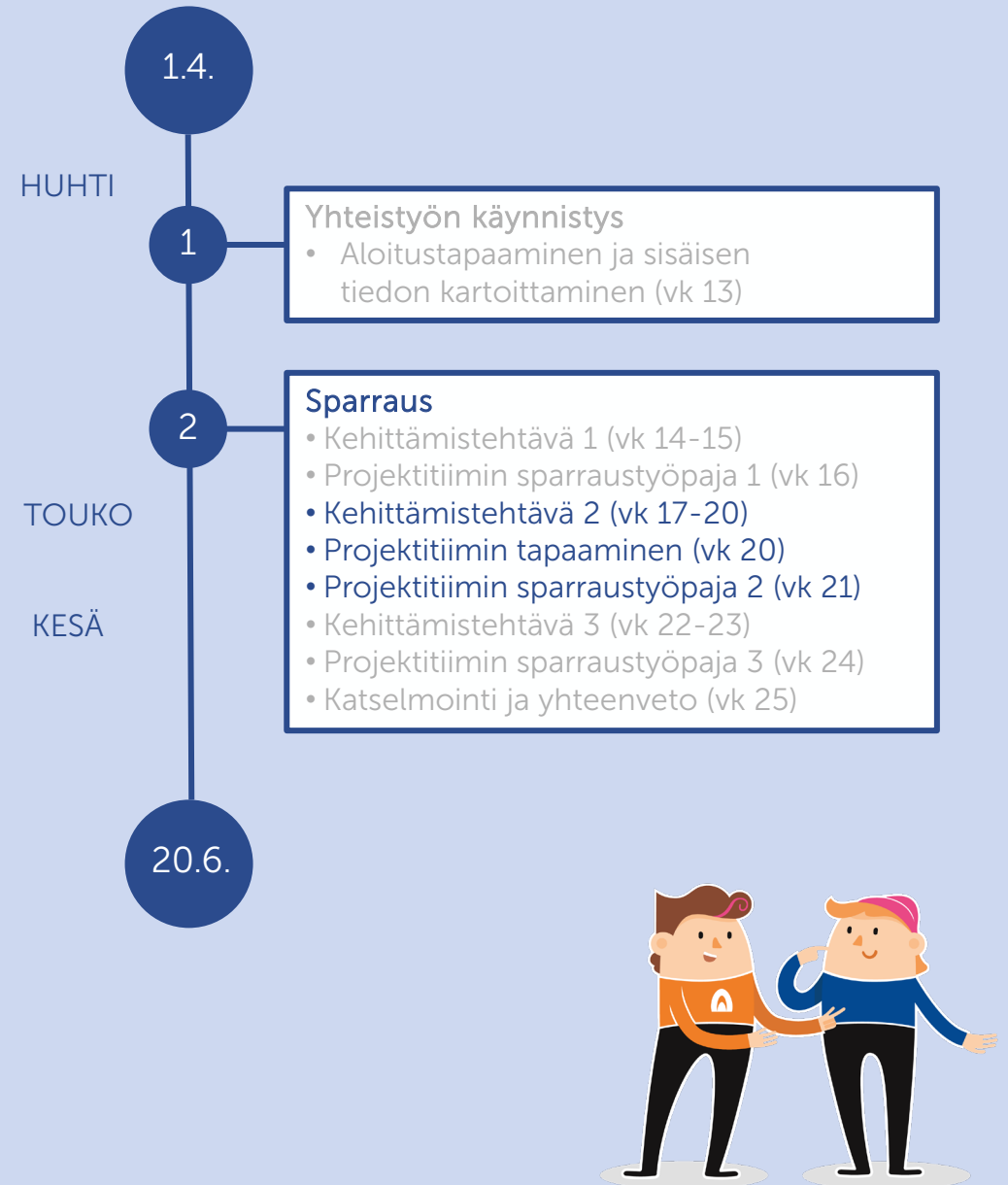


2. Sparrauskierros 2

Nykytilanteen kartoittamisen ja kuvaamisen jälkeen siirrymme **Tutki ja Kiteytä** –vaiheeseen, jossa syvennetään ymmärrystä palvelun kohderyhmän todellisista tarpeista laadullisilla ja luovilla menetelmillä. Tavoitteena on laajentaa näkemystä kehittämishaasteesta, saada kokonaisvaltainen ymmärrys jäsenyydestä ja löytää piilevät asiakastarpeet tai haasteen ratkaisemiseen vaikuttavat seikat.

Toinen sparrauskierros sisältää **kehittämistehtävän, projektitiimin tapaamisen sekä etänä toteutettavan työpajan**. Kehittämistehtävissä projektitiimi vie käytännössä erilaisia toimenpiteitä eteenpäin. Tässä kohdassa kehittämistehtävä voi olla esim. sovittujen kohderyhmien edustajien haastattelut ja niiden analysointi tai jäsenpersoonien muodostaminen. Käytännön toimenpiteiden avulla päästään yhdessä tekemällä toivottuun lopputulokseen. Samalla palvelumuotoilun menetelmät ja niiden hyödyntäminen tulee tutuksi Opiskelijoiden liikuntaliiton asiantuntijoille.

Kehittämistehtävä 2:n jälkeen pidetään yhteinen **tapaaminen**, jossa käydään läpi kyseisen tehtävän antia, jotta varmistetaan seuraavan sparraustyöpan onnistuminen. Etänä toteutettava **työpaja** (kesto n. 3-4t) päättää Tutki ja Kiteytä –vaiheen. Ajatuksena on, että työpaja keskittyisi palvelupolkuun ja sen koostamiseen. Palvelupolku toimisi hyvänä kehittämistyökaluna jäsenyyden kirkastamisessa tässä yhteydessä, mutta myös myöhemmin.

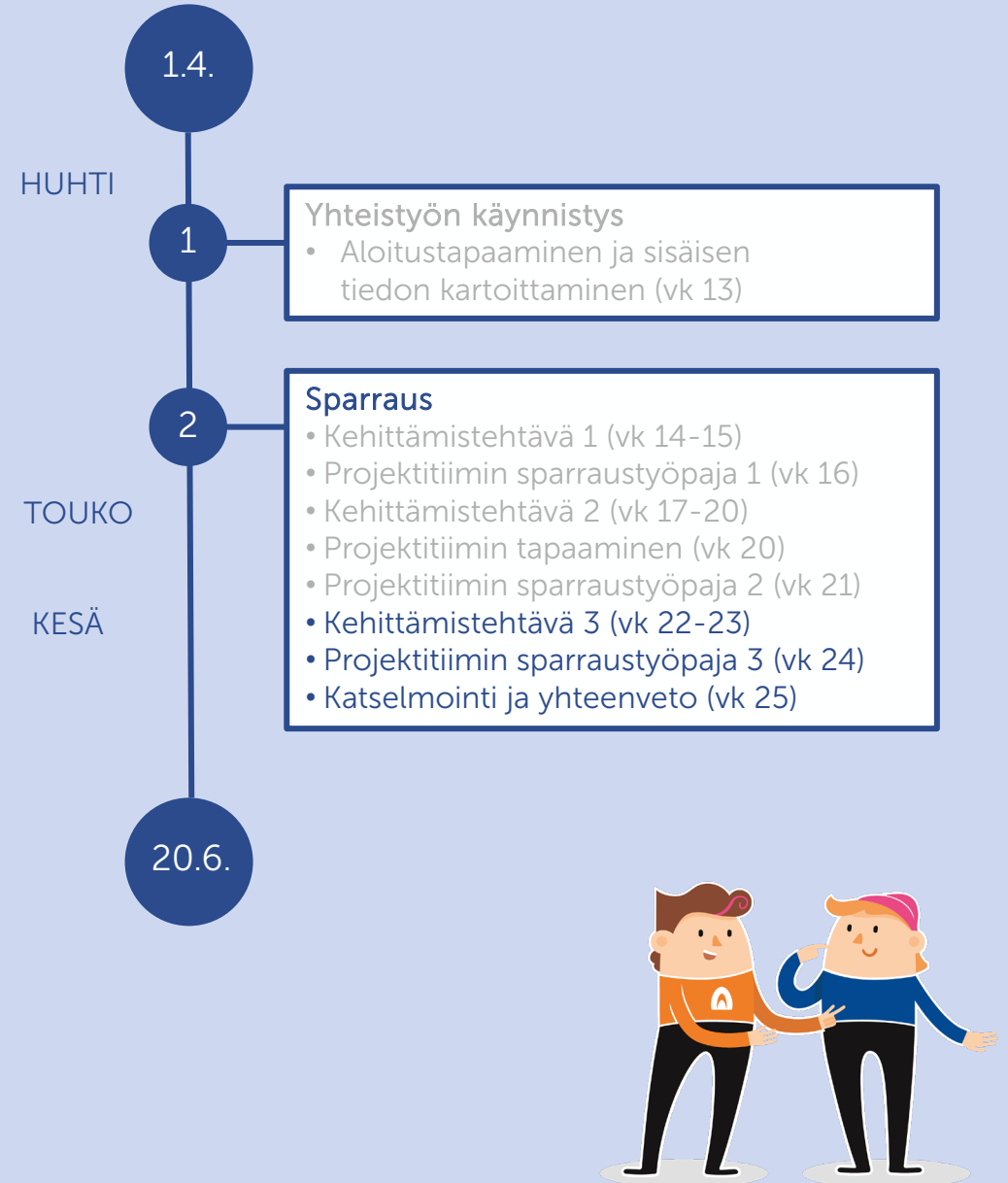


2. Sparrauskierros 3

Sparrauskierros 3 keskittyy **Ideoi ja Kokeile** –vaiheeseen. Kaksi aikaisempaa vaihetta ovat keskittyneet nykyisen jäsenyyden tarkasteluun ja kehittämiseen. Nyt rinnalle otetaan myös uusien jäsenten polku ja sen erottumistekijät.

Vaihe sisältää **kehittämistehtävän, projektitiimin sparraustyöpajan ja yhteenvetotapaamisen**. Kehittämistehtävä voi sisältää esim. palvelupolun täydentämistä ja viimeistelyä. Etätyöpaja (kesto n. 3-4t) keskittyy ideoiden tuottamiseen ja parhaimpien valikointiin. Yhdessä pohditaan myös millaisia kokeiluja syntyneistä ideoista voitaisiin järjestää ja missä laajuudessa. Työpajan lopuksi sovitaan myös siitä, miten ideat viedään luotuihin materiaaleihin ja mitä viimeistelytöitä sekä Palolla että Opiskelijoiden liikuntaliiton ammattilaisilla on.

Lopuksi projektitiimin tuottama **materiaali** käydään yhdessä läpi etätapaamisessa (kesto n. 2 t). Tapaamisessa keskustellaan myös yhteistyön kulkusta ja opituista asioista sekä mietitään konkreettisia askelmerkkejä tuotetun tiedon ja materiaalin mahdollisimman monipuoliseen hyödyntämiseen. Ajatuksena on, että tästä Opiskelijoiden liikuntaliiton ammattilaiset saavat eväitä palvelumuotoiluprosessin **Testaa ja toteuta** –vaiheeseen. Yhdessä voidaan työstää esim. tiekarttaa vaiheineen haluttujen vaikutusten aikaansaamiseksi.



Hinnoittelu

Tarjoamme tässä dokumentissa kuvatus kokonaisuuden hintaan:

8 890€ + alv 24%,

Hinta sisältää:

- Sisällön ja kokonaisuuteen kuuluvien toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen etänä
- Palvelumuotoilun asiantuntemuksen käyttöönnne yhteistyön ajaksi
- Tarvittavien työskentelymateriaalien ja -pohjien suunnittelun ja toteutuksen etänä
- Palvelumuotoilun asiantuntijat työskentelemään kanssanne, jotta palvelumuotoiluprosjekti jäsenyyden kirkastamiseksi etenee jouhevasti ja oikeaan suuntaan
- Lisäksi runsaasti oppikokemuksia palvelumuotoilun ajattelumallista ja menetelmistä, joita voitte hyödyntää tulevissa kehittämistehtävissänne

Hintaan **ei sisälly** mahdollisesti tiloista ja tarjoiluista aiheutuvat kulut, **eikä osallistujien rekrytointi** ja osallistujille annettavat lahjat.

Mahdollisen tarjoukseen kuulumattoman lisätyön tarjoamme hintaan **99€/t + alv 24%.**

Maksuehdot

Kokonaisuus laskutetaan sopimuksen mukaisesti. Maksuaika on 14 päivää netto, viivästyskorko korkolain mukaisesti.

Aikataulu

Tarkempi toteutusaikataulu ja tapaamisten ajankohdat sovitaan yhdessä tilaajan kanssa.

Palveluehdot

Kokonaisuuteen sovelletaan Palvelumuotoilu Palon palveluehtoja <http://www.palvelumuotoilupalo.fi/palveluehdot/>.

Tarjous on voimassa 29.3.2024 asti.

| Palvelumuotoilu Palo Oy

www.palvelumuotoilupalo.fi

LUOTTAMUKSELLINEN



Palvelumuotoilu Palo

Palvelumuotoilu Palo (Y-tunnus: 2541389-9) on palvelumuotoiluun keskittynyt muotoilutoimisto, jolla on useita tyytyväisiä asiakkaita ja laaja-alainen kokemus palveluiden kehittämisestä sekä palvelumuotoilun kouluttamisesta.

Palolla on **monialainen** tiimi ja **ihmislähtöinen** palveluiden kehittämisen ote. Palon tavoitteena on auttaa erilaisia organisaatioita luomaan asiakkailleen ja henkilökunnalleen sytyttäviä palvelukokemuksia.

Palon vahvuuksia ovat ihmisten **osallistaminen**, asiakastarpeiden **syvällinen kartoittaminen**, **empatiakyky**, työpajojen **fasilitointi** ja **idearikkaus** sekä menetelmien että konseptien kehittämisessä.

[Lue lisää: www.palvelumuotoilupalo.fi](http://www.palvelumuotoilupalo.fi)



Monialaisuus

Idearikkaus

Empatia

Kokonaisvaltainen ja
ihmislähtöinen palvelukehitys

Työntekijäkokemuksen parantaminen

Strateginen kehittäminen

Koulutukset ja valmennukset

Ja paljon muuta...

PALVELUMUOTOILU
PALO

KASTEELLI



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET



IIN KUNTA



Diakonissa-
laitos

KALEVA



Oulun
Liikekeskus

DigiFinland



OULUN
YLIOPISTO



IIN KUNTA

OULU

Pohjois-Savon
hyvinvointialue



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN



LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences



Työpajat ja sprintit

Liiketoiminnan
kehittäminen

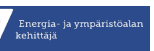
Asiakasymmärrys ja -tutkimus

Asiakasymmärrys ja -tutkimus

Oulun
Liikekeskus



MICRO
POLIS



KAMK • University
of Applied Sciences

OULU | BusinessOulu

OULU



Diakonissa-
laitos



OULUN SEUDUN
LÄHISET



diabetesliitto



Siikalatva
Suomen keskipisteessä



OULUN
YLIOPISTO



Peräpohjolan
Opisto

NOKIA



NO
LIMITS.
TRADENOMIT.



metsäkeskus

FCG.



Palon asiantuntijat käytössänne

Henkilökuvaukset asiantuntijoistamme



Essi Kuure

- ✓ Yhteiskehittämisen asiantuntija, Taiteen tohtori
- ✓ Mottona toimii "Yhdessä enemmän ja kaikki ovat luovia!"
- ✓ Saanut kehuja erityisesti innostavasta otteesta ja selkeydestä

Essi on käytännönläheinen palvelumuotoilija sekä muotoilun kouluttaja, joka on aloittanut työt Palvelumuotoilu Palolla elokuussa 2022. Aikaisemmin hän on työskennellyt yli 10 vuoden ajan Lapin yliopistolla monipuolisissa palvelumuotoilun hanke-, tutkimus- ja opetustehtävissä.

Koko työuransa ajan Essi on tehnyt laaja-alaisesti kehittämissyhteistyötä niin yritysten, kuntalaisten, opiskelijoiden kuin ammattilaistenkin kanssa. Palvelumuotoilun soveltaminen erilaisiin tilanteisiin, niihin monimutkaisiin ja uusiinkin, on hänelle tuttua. Tällä hetkellä Essi hyödyntää palvelumuotoilua mm. Nokian uuden toimipisteen rakentamisessa, kuvaten työpäivien kulkua ja uusia innovatiivisia ratkaisuja sekä toimintamalleja yhdessä työntekijöiden kanssa.

Lisätietoa Essin työsaavutuksista: <https://www.linkedin.com/in/essikuure/>



Sari Komulainen

- ✓ Kokenut asiakasymmärrystutkimuksien toteuttaja
- ✓ Ideat niin käytännön ongelmiin kuin tulevaisuuden visioihin
- ✓ Tehokas asioiden ja projektien organisaattori
- ✓ Paljon annettavaa palveluiden kehittämisen ja tehostamisen saralla
- ✓ Koulutustausta: filosofian maisteri (englanti ja viestintä)

Palvelujen käyttäjät ovat erityisesti Sarin sydäntä lähellä. Sarilla onkin pitkä kokemus erilaisten palvelumuotoiluprojektien ja asiakasymmärrystutkimusten suunnittelemisesta ja toteuttamisesta. Myös palvelupolkujen ja –mallien sekä erilaisten toimintojen kartoittaminen ja kuvaaminen on Sarille hyvin tuttua. Sarin lähestymistapa asioihin on aina ihmislähtöinen, koska ihmisten arki, käyttäytyminen ja unelmat paljastavat heidän todelliset tarpeensa. Tällä hetkellä Sari hyödyntää palvelumuotoilua mm. Nokian uuden toimipisteen rakentamisessa, kuvaten työpäivien kulkua ja uusia innovatiivisia ratkaisuja sekä toimintamalleja yhdessä työntekijöiden kanssa.

Lisätietoa Sarin työhistoriasta: <https://www.linkedin.com/in/sarikomulainen/>

| Tapamme tehdä palvelumuotoilua

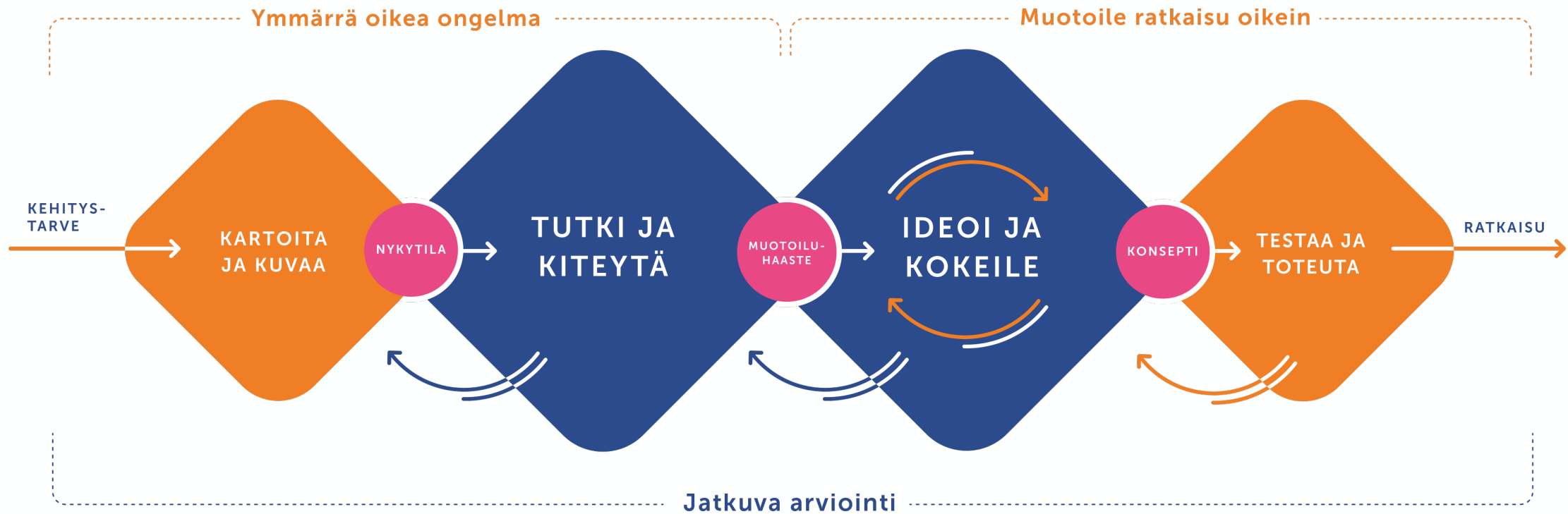
www.palvelumuotoilupalo.fi



| Palvelumuotoilu on
palveluiden ja toimintojen
kehittämistä
ihmislähtöisesti!



Kaavamme vaikuttavaan palvelumuotoiluun



Palvelumuotoilun periaatteemme

Ihmislähtöisyys

Palvelumuotoilussa huomioidaan kaikki osapuolet, joita palvelu koskettaa. Ihmislähtöisyyttä on ihmisten tarpeiden, kokemusten ja käyttäytymisen ymmärtäminen sekä huomioiminen suunnittelussa ja päätöksenteossa. Palveluiden muotoilua tehdään empaattisesti ihmisten kanssa ei pelkästään heitä ajatellen.

Yhteiskehittäminen

Ilman yhteiskehittämistä ei ole palvelumuotoilua. Siinä painotetaan ihmisten osallistamista asiantuntijälähtöisyyden sijaan. Mukaan otetaan kaikki, joiden näkökulma liittyy kehitettävään asiaan. Olennaista on, että työskentelyssä opitaan toisilta, pidetään mukana optimistinen asenne ja pyritään näkemään mahdollisuuksia.

Ennakointi

Ennakoinnilla tarkoitetaan proaktiivista toimintatapaa, jossa selvitetään ensin, mikä on oikea ratkaistava ongelma ja vasta sitten keskitytään ratkaisun muotoiluun. Tämä vaatii panostusta asiakkaan osallistamiseen, tarpeeksi tulevaisuuteen katsovaa otetta ja epävarmuuden sietokykyä. Varhaiset kokeilut asiakkaiden kanssa tukevat osaltaan ennakointia.

Kokonaisvaltaisuus

Palvelumuotoilussa palvelua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti laajalla näkökulmalla huomioiden palvelun käytön lisäksi se, mitä tapahtuu ennen ja jälkeen käyttöä. Tavoitteena on luoda saumaton ja yhtenäinen palvelukokemus, jossa kaikki osat tukevat toisiaan ja palvelevat samaa lopullista tavoitetta.

Luovuus

Palvelumuotoilun prosessissa luovien menetelmien rohkea hyödyntäminen on keskeisessä roolissa. Kun palvelumuotoiluprosessiin osallistujien luovuutta ruokitaan, löydetään usein uusia ja omaperäisiä ratkaisuja haasteisiin. Luovaa työskentelyä edesauttaa leikkimielinen ote ja avoin ilmapiiri. Prosessissa on tärkeää myös muistaa luovan ja rationaalisen ajattelutavan vaihtelevuus.

Konkreettisuus

Sen sijaan, että mahdollisuuksista vain puhutaan, palvelumuotoilussa tehdään näkymätön näkyväksi visualisoinneilla ja tulevaisuuden ratkaisut testattavaksi kokeiluilla. Ideat konkretisoidaan menetelmien avulla nopeasti visuaalisiksi kuviksi, käytännön toimiksi ja kokeiluiksi asiakkaiden kanssa. Rohkeat kokeilut mahdollistavat nopean oppimisen, josta syntyy uusia ideoita kokeiltavaksi. Kokeiluja toistetaan, kunnes löydetään toimivin ratkaisu muotoiluhaasteeseen.



Palvelumuotoilun hyödyt teille



Parempaa tulosta ja menestystä

- Menestyksen ja tuloksen kehittyminen paremmaksi
- Kustannussäästöt
- Toiminnan tehostuminen
- Uudet ratkaisut, innovaatiot, tarjoaman laajentaminen



Vahvempi asiakaskokemus ja brändi

- Asiakasymmärryksen lisääntyminen
- Asiakaskokemuksen kehittyminen paremmaksi
- Asiakkaiden sitouttaminen
- Brändin rakentaminen ja tukeminen



Sisäisen toiminnan kehittyminen

- Sisäisen toiminnan tehostuminen
- Palvelun laadun kehittyminen paremmaksi
- Palvelun kehittämisen vaikuttavuuden kasvu



Työntekijöiden toiminnan ja motivaation kehittyminen

- Työntekijäkokemuksen kehittyminen paremmaksi
- Sisäisen osaamisen kehittyminen

Lue lisää palvelumuotoilun hyödyistä: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-hyodyt/>

Sytyttävien palvelumuotoiluprojektien esimerkkejä

Lisää referenssikuvauksia: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/referenssit/>

Valmentavaa palvelumuotoilun tukea

Asiakasorganisaatio: Diabetesliitto

Lähtökohta

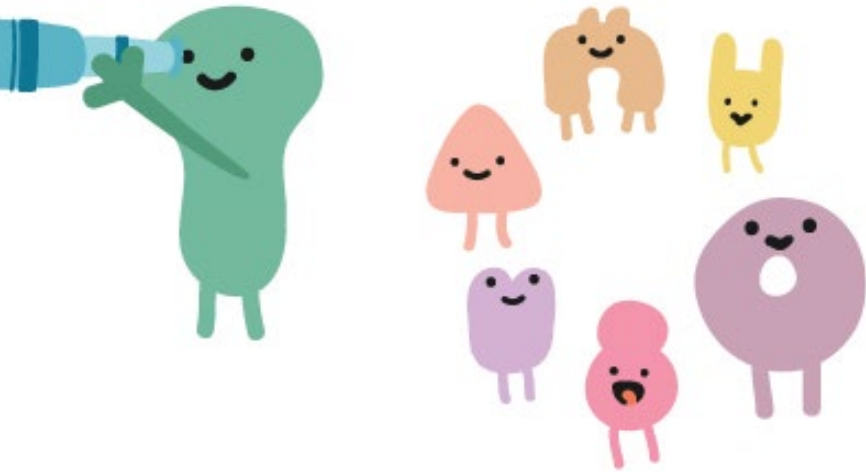
Diabetesliitto kaipasi meneillä olevaan palvelumuotoilu- ja tuotteistamisprojektiinsa palvelumuotoilun tukea. Yhteistyön **tavoitteena oli selkeyttää palvelukokonaisuu**ta, luoda organisaatiolle yhteinen kiteytetty näkemys palveluiden tarjoamasta asiakaskokemuksesta sekä rakentaa tuotteistetut palvelupaketit valituista palveluista. Samalla lisättiin jo olemassa olevien palvelupolkujen asiakaslähtöisyyttä sekä **tarkasteltiin palveluiden saavutettavuutta kokonaisuutena**.

Pohjatyöksi oli kuvattu palvelukarttaa, kohderyhmiä ja sidosryhmiä. Palvelumuotoilun tuki keskittyi viemään näitä kuvauksia eteenpäin valmentavalla otteella, jolloin projektin etenemisen ohella lisättiin samalla myös Diabetesliiton avainhenkilöiden palvelumuotoilun ymmärrystä ja menetelmäosaamista.

Työn eteneminen

Työ lähti liikkeelle tutustumalla Diabetesliitossa tehtyihin materiaaleihin ja taustatietoihin. Tämän jälkeen Palo suunnitteli ja järjesti kaksi tapaamista valmennettavan kanssa, joissa materiaaleja vietiin eteenpäin ja yhteistyön tavoitetta tarkennettiin.

Seuraavaksi yhteistyöhön osallistettiin laajemmin Diabetesliiton henkilökuntaa ja jäseniä. Palo suunnitteli ja järjesti Tampereella kaksi päivää kestävästä sovelletun muotoilusprintin. Sprintissä vietiin eteenpäin keskeisiä materiaaleja ja tehtiin erilaisia luonnoksia mahdollisista palvelupaketeista. Tämän lisäksi toiseen sprinttipäivään kutsuttiin mukaan liiton kohderyhmän edustajia, joilta kerättiin täydentävää asiakasymmärrystietoa tuotteistamisen tueksi.



Työpajasesion jälkeen projektia jatkettiin avainhenkilöiden henkilökohtaisilla sparraustapaamisilla, joissa tuettiin projektia ajankohtaisilla toimenpiteillä. Etäsparraus-sessioita pidettiin kolme ja niiden teemoiksi valikoitui motivaatioprofiilit, palvelupolut ja palvelupaketit. Lopuksi Palon palvelumuotoilija viimeisteli ja visualisoi profiilit helppokäyttöisiksi korteiksi ja teki tarvittavat työpohjat käyttöön Diabetesliiton jatkotyöstöä varten.

Lopputulokset

- Motivaatioprofiilit kohderyhmästä
- Yhdessä määritelty palvelukokonaisuuden kuvaus
- Yhdessä määritelty palvelupaketit
- Palvelumuotoilun osaamisen vahvistuminen
- Henkilöstön ja asiakkaiden osallistaminen
- Näkymätön näkyväksi

"Palvelumuotoilu auttaa jäsenilemään ja visualisoimaan asiakasnäkökulmaa ja ajattelemaan rohkeammin tutun ja turvallisen näkökulman ulkopuolelta.

Saimme Palolta vahvaa tukea viedä prosessia eteenpäin ja jäsenellä asiakastarpeita selkeämmin ja visuaalisemmin.

Yhteistyö oli mieltä avaavaa ja mukavaa! Iso kokonaisuus haastoi meitä ajoittain, mutta saimme sen yhteistyöllä pilkottua paloiksi ja rajattua sopiviin kokonaisuuksiin."

Maija Kurki, suunnittelija



Uusi kokonaisvisio jäsenyyteen

Asiakasorganisaatio: Tradenomiliitto TRAL ry

Taustaa

Tradenomit on Suomen suurin tradenomi yhteisö, jonka tehtävänä on varmistaa tradenomeille parasta mahdollista työelämää ja auttaa kaikin tavoin uralla eteenpäin.

Lisätietoja: <https://www.tradenomi.fi/>

Lähtökohta

Yhteistyön tavoitteena oli **määritellä Tradenomiliiton jäsenyyden kokonaisvisio sekä siihen kytkeytyvät tulevaisuuden suuntaviivat**, jotka osaltaan ohjaavat palvelukehitystä ja resurssien painottamista. Nämä materiaalit kehitettiin asiakas- ja työntekijälähtöisesti, molempia ryhmiä palvelumuotoiluprosessin eri vaiheisiin osallistaen. Lopputuloksena syntyi visuaalinen koonti liiton kaikista palveluista ja niiden merkityksestä jäsenten työelämän eri vaiheissa.

Työn eteneminen

Yhteistyö lähti liikkeelle erilaisiin taustatietoihin ja tutkimuksiin tutustumisella. Tämän jälkeen kartoitimme nykytilannetta henkilöstön työpajalla. Isossa kuvassa tärkeiksi asioiksi nostimme jäsenpidon toimenpiteet sekä kokonaisvaltaisen palvelun kaikille erilaisille jäsenille.

Seuraavaksi keräsimme täydentävää asiakasymmärrystietoa sekä nykyiseltä jäsenistöltä että potentiaalisilta jäseniltä haastatteluiden avulla. Tämän jälkeen järjestimme henkilöstölle palveluvision ideointiin ja palveluiden paketointiin liittyvä työpaja Helsingissä – molempia jatkettiin vielä sähköisesti.

Tiedon ja ideoiden pohjalta tehtiin ensimmäinen luonnos uudesta palveluvisiosta ja jäsenyyden elinkaaresta.



Keräsimme luonnokseen täydentävää palautetta ja näkemystä sekä jäseniltä että henkilöstöltä, minkä avulla palvelukokonaisuus viimeisteltiin visuaaliseen muotoon. Lopuksi pohdimme Tradenomiliiton henkilöstön kanssa materiaalin hyödyntämisen toimenpiteitä.

Lopputulokset:

- Uusi kokonaisvaltainen malli ja näkemys jäsenyyteen ja sen elinkaareen
- Palveluvisio
- Uusia palvelupaketteja jäsenten elinkaaren varrelle
- Palveluiden paketointimalli
- Syventävää asiakasymmärrystä
- Jäsenten ja henkilöstön osallistaminen
- Näkymätöntä tietoa näkyväksi

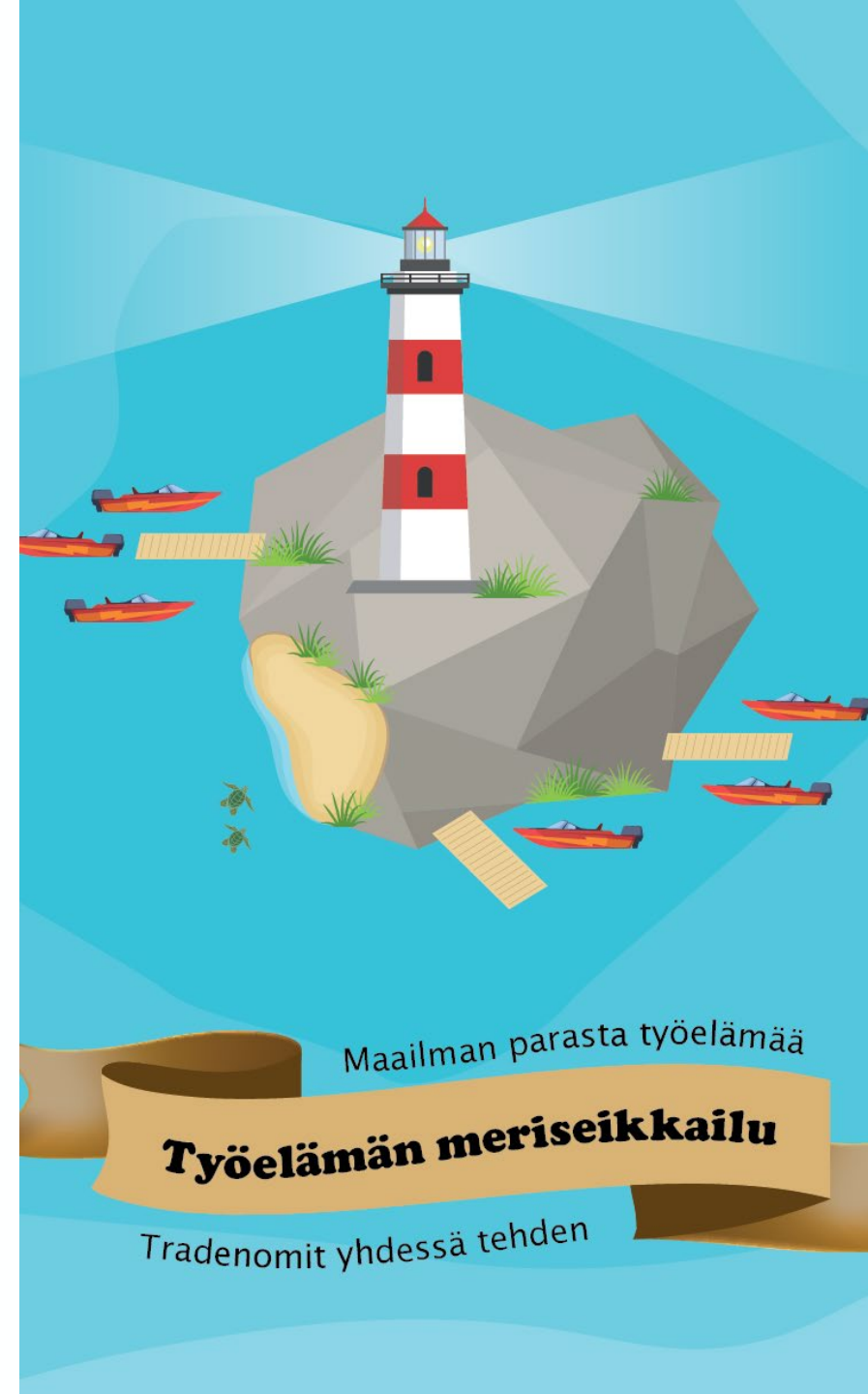
"Palvelumuotoilu on mielenkiintoista matkan tekoa yhdessä työkavereiden ja jäsenistön kanssa. Palvelumuotoilussa asiakas on keskiössä ja kun hahmotetaan paremmin asiakkaiden tarpeet, niin palvelukokonaisuuksien määrittäminen ja mahdolliset kehityskohteet ymmärretään paremmin.

Tradenomit tarjoaa jäsenistölleen monipuolisesti palveluja ja etuja työhön, kotiin sekä vapaa-aikaan. Palvelumuotoilun avulla olemme muun muassa saaneet kiteytettyä palvelukokonaisuuksia siten, että huomioimme jäsenen elämäntilanteen. Pystymme jatkossa tarjoamaan esimerkiksi ura- ja työhvyinvointipalveluja, lakipalveluja sekä muita jäsenetuja koordinoitummin ja sitä kautta palvelemaan jäsenistöämme entistä paremmin.

Oli ilo työskennellä Palon kanssa. Projekti eteni sovitusti ja aikatauluissa pysyttiin. Työskentelymenetelmät olivat luovia, osallistavia ja tehokkaita.

Kokonaisuudesta jäi erittäin positiivinen kuva."

Jane Seppänen, markkinointipäällikkö



Palvelumuotoilun valmentavaa tukea elämäntapaprofiilien tuottamiseen

Asiakasorganisaatio: Osuuskunta ura- ja ajatushautomo 3E



Lähtökohta

Osuuskunta ura- ja ajatushautomo 3E valitsi Palvelumuotoilu Palon tukemaan Vaasan alueen maahanmuuttajista tehtävää segmentointia. Tavoitteena oli tuottaa **elämäntapaprofiilit**, joiden avulla voidaan kohdentaa viestintää ja markkinointia kyseiselle ryhmälle kestävä kehityksen teemoihin liittyen.

Valmentava ote viittasi siihen, että projektin avainhenkilöt **työskentelivät tiiviissä yhteistyössä ja yhtenä tiiminä** Palon palvelumuotoilijoiden kanssa.

Työn eteneminen

Yhteistyö lähti käyntiin olemassa oleviin materiaaleihin ja tutkimuksiin tutustumisella, minkä jälkeen Palo suunnitteli laadullista, täydentävää, tietoa keräävän haastattelukäsikirjoituksen. Projektin avainhenkilöt toteuttivat haastattelut käytännössä.

Tämän jälkeen Palo suunnitteli ja järjesti **3 kpl sparraustyöpajoja** seuraavilla sisällöillä:

- Haastatteluaineiston purku ja analysointi
- Elämäntapaprofiilien yhteissuunnittelu
- Profiilien jatkokehittäminen arvojen näkökulmasta

Palon palvelumuotoilijat viimeistelivät vielä profiilikuvaukset yhteistyön päätteeksi.

Lopputulokset

Yhteistyön tuotoksina syntyivät:

- 5 elämäntapaprofiilikuvausta – Money Maker, Participant, Change Maker, Dreamer ja Follower
- Ohjeistus profiilien käyttämiseen
- Kiteytetty asiakasymmärrys
- Tukimateriaalia, joka helpottaa kyseiselle kohderyhmälle viestimistä

Yhteistyö Palon kanssa oli mahtava, voimme lämpimästi suositella. Kokouksissa oli hyvä meininki, olimme ikään kuin samaa tiimiä, ja saimme aikaan tuloksia hyvinkin tiukalla aikataululla. Valmentavan työotteen ansiosta opimme paljon myös itse, ja näin samalla kehitimme myös omaa osaamistamme.



Kirsi Koivuporras-Masuka, toimitusjohtaja
Osuuskunta ura- ja ajatushautomot 3E

Palvelumuotoilun valmennus-ohjelma ja kehittämisprojektit

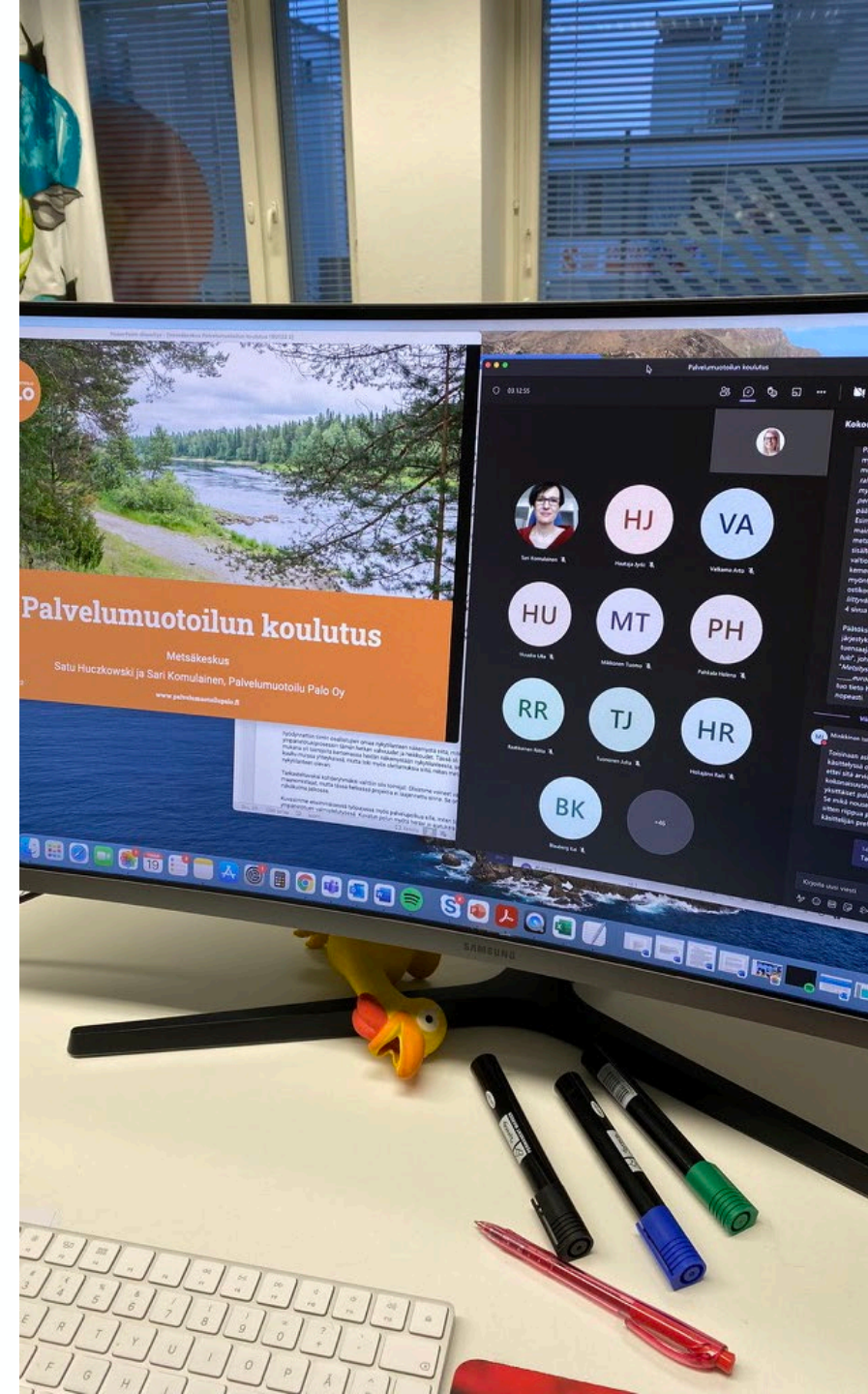
Asiakasorganisaatio: Metsäkeskus

Yhteistyön tavoitteena oli **perehdyttää Metsäkeskuksen avainryhmiä palvelumuotoiluun sekä syventää Metsäkeskuksen palvelumuotoilu-osaamista** käytännön kehittämisprojekteilla. Tavoitteena oli myös lisätä ymmärrystä ulkoisten tai sisäisten asiakkaiden osallistamisen merkityksestä Metsäkeskuksen palveluiden kehittämisessä.

Valmennusohjelma muodostui **kolmesta etäyhteyksin toteutetusta valmennuksesta**, jotka tavoittivat yhteensä n. 126 metsäkeskuksen asiantuntijaa ympäri Suomen. Näiden valmennusten tavoitteena oli **lisätä ymmärrystä ja osaamista asiakaslähtöisestä palveluiden kehittämisestä**.

Metsäkeskuksen kahden keskeisen palvelun ympärille muodostettiin kehittämisprojektit, joiden palvelumuotoilutyö **toteutettiin neljänä kehittämistyöpajana sekä näitä tukevinä välitehtävinä (mm. asiakashaastattelut)**. Työpajat etenivät palvelumuotoilun prosessin vaiheiden mukaisesti nykytilan tarkastelusta kiteytyneisiin kehitysratkaisuun ja näin **konkretisoivat palvelumuotoilun hyötyjä ja hyödynnettävyyttä Metsäkeskuksessa**.

Yhteistyön aikana Palo myös laati Metsäkeskukselle **käsikirjan palvelumuotoilusta sekä yhteenvedon kehittämisprojektien toimintatavoista ja opeista**. Yhteistyölle asetetut tavoitteet täyttyivät ja kokonaisuus saatiin joustavasti toteutettua tiukasta aikataulusta huolimatta.



Yhteystiedot

Paremmman palvelun



Essi Kuure

Palvelumuotoilu Palo Oy • 0400 463 499 • essi@palvelumuotoilupalo.fi

www.palvelumuotoilupalo.fi