

TIKKURILAN SEURAKUNNAN
PALVELUMUOTOILU
JA NOPEA KEHITTÄMINEN



TIKKURILAN SEURAKUNNAN PALVELUMUOTOILU JA NOPEA KEHITTÄMINEN

- Palvelumuotoilu kirkkohankkeessa
- Nopea kehittäminen Jäsenetujen ja kumppanuuksien kehitysprojektissa



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA

Kirkkohanke kattaa kolme yksikköä:

- Tikkurilan srk,
- Vantaan ruotsinkielinen srk,
- srk-yhtymän palvelukeskus.

Näissä on yhteensä noin 150 työntekijää



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA



- Korttelin alustava visio tuli arkkitehdilta (Verstas)
- Kirkon vision lähtökohdaksi otettiin ihmisten odotukset – ei vain työntekijöiden ja luottamushenkilöiden näkemyksiä



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA

- NOPEAT KARTOITUKSET PITKÄJÄNTEISEN SUUNNITTELUN APUNA

Palmu jalkautui ihmisten pariin syyskaudella 2014

- Kauppakeskus Tikkuri
- Tikkurilan Prisma



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA

YHDESSÄ HENKILÖKUNNAN
JA ASIAKKAIDEN KANSSA SUUNNITELTU

KORTTELIN TILA- JA PALVELUKONSEPTI

Vantaan seurakuntayhtymä
Tikkurilan seurakunta
Vanda svenska församling

27.1.2016

PALMU Inc.

Palmu teki uuden ja
laajemman kartoituksen
uuden kirkon toiminnan
kehittämisen avuksi syksyllä
2015

Palvelulupaus:

“Ihmisten ehdoilla
rakennettuja kohtaamisia,
jotka antavat tilaa
syvemmän suhteen
syntymiselle.”



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA

KIRKKO 2020 TUOTEKEHITTÄJÄN

ERIKOISAMMATTITUTKINTO / 21 OPISKELIJAA

Palmun syyskaudella 2015 tekemän työn pohjalta valittiin uuden kirkon keskeisiä toiminnallisia kehityskohtia, joita lähdettiin kehittämään **21 opiskelijan** voimin tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnon kautta.



PALVELUMUOTOILU KIRKKOHANKKEESSA

KIRKKO 2020 TUOTEKEHITTÄJÄN

ERIKOISAMMATTITUTKINTO / 21 OPISKELIJAA

Kehittämiskohteina mm.

- Kirkon kahvilan konseptointi eri asiakasprofiileille
- Uuden kirkon Pienten Paikka
- Innovatiivisen ja ihmisiä palveleva toimintakulttuuri
- Kasteperheen sähköiset palvelut Vantaan seurakunnissa
- Varhaisen puuttumisen mallin kehittäminen – työhyvinvointia koskevat kysymykset kehityskeskustelussa



JÄSENEDET JA KUMPPANUUDET –
KEHITYSHANKE
ESIMERKKI SPRINTTITYÖSKENTELYSTÄ



KEVÄT 2018 / TARKASTELUSSA JÄSENEDET JA JÄSENYYPDEN MERKITYS

Toteutettiin kehittämissprintti

(5. päivän intensiivinen kehittämistyö)

Työryhmä:

Janne Silvast, Jarkko Vähäsarja, Meiju Riihelä

Johanna Puolitaival, Anna Äystö,

Projektin johto: Protoomo Oy



INTENSIIVISEN KEHITTÄMISPROJEKTIN TAVOITE JA KOHDERYHMÄ

○ **Projetin tavoitteet**

- Ymmärtää, miten jäsenetuajattelua on mahdollista soveltaa seurakunnissa
- Luodaan periaatteet koko seurakuntayhtymälle jäsenedun viestinnästä
- Päätetään ja suunnitellaan yksi konkreettinen, toteuttamiskelpoinen kokeilu uusien periaatteiden soveltamiselle

○ **Tutkimuksen kohderyhmät**

- 18-35-vuotiaat pk-seudulla

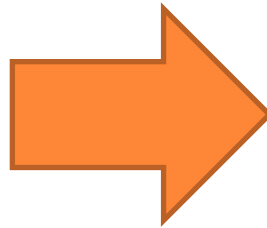


SPRINTTITYÖSKENTELY

Jäsenedut ja jäsenyyden merkitys 24.-26.1.

–

- 1) Ilmiöön perehtyminen
 - tutkimustietoa
 - vertaisyhteisöjen kuuleminen
 - 9 syvähaastattelua
- 2) Analysointi ja testattavan asian määrittely



Konkreettisten ratkaisuvaihtoehtojen kehittäminen 8.-9.2.

Johtopäätökset sprintistä ja ratkaisuvaihtoehtojen kehittäminen



SPRINTTIÄ EDELTÄVÄ TEEMAAN PEREHTYMINEN

Veli-Matti Salmisen
artikkeli: Osallistu-
mattomien yhteisö?
Kansankirkon passiiviset
jäsenet tarkastelussa



VERTAISYHTEISÖJEN KUULEMINEN JÄSENYYDEN MERKITYKSESTÄ

Pääkaupunkiseudun partiolaiset

- Siiri Kihlström

Syöpäjärjestöt

- Helena Hulkko, viestintä ja varainhoitaja



JÄSENETUJEN JA JÄSENYYYDEN MERKITYS - HYPOTEESISEGMENTIT

1a) Lahjoittaja – kirkon jäsen

1b) Lahjoittaja – ei kirkon jäsen

2) Toimija – halua auttaa muita ja tehdä asioita

3) Edunsaaja



SYVÄHAASTATTELUJEN TEEMAT

OMA RAHA & KIRKON JÄSENYYS

KIRKON RAHANKÄYTTÖ

KIRKON KILPAILIJAT

KIRKON YHTEYDENPITO MINUUN

LUOTTAMUS KIRKKOON ORGANISAATIONA

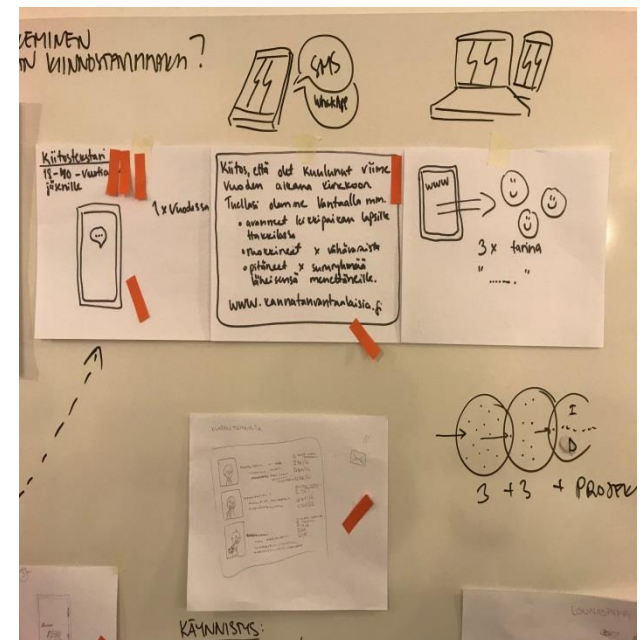
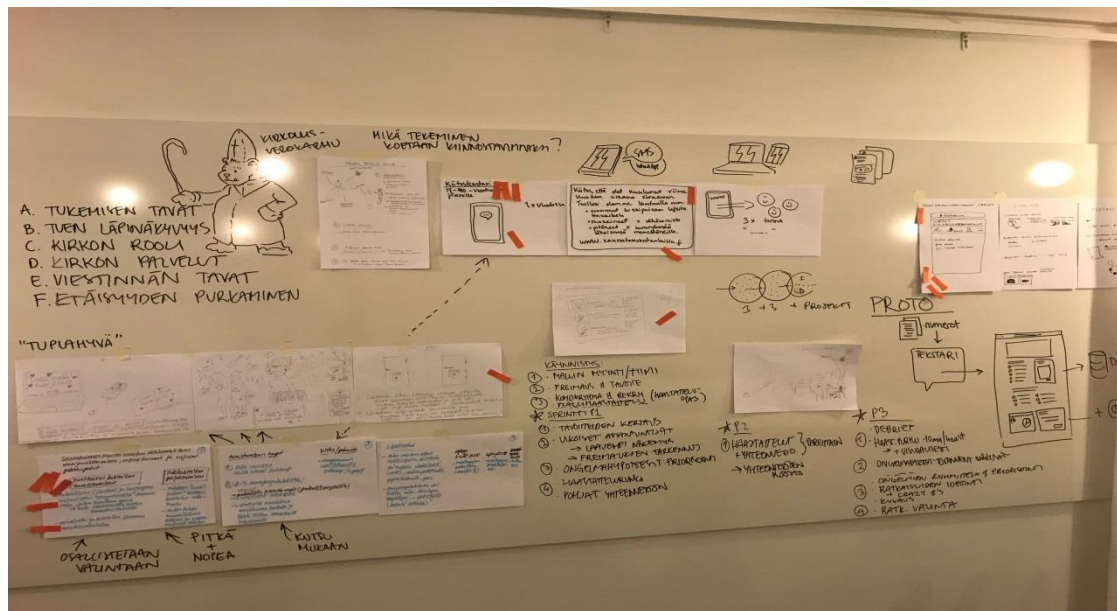
HYVÄN TEKEMINEN & USKONTO

SOSIAALINEN HYVÄKSYNTÄ

MUUT MAHDOLLISET TEEMAT



Konkreuttinen jäsenyyden vahvistamiseen liittyvän testi-idean vaihtoehtoja ja valinta (Anna Äystön idea)



KIITOSVIESTIKOKEILU

**Tekstari 100:lle Tammistossa asuvalle
28 – 35 -vuotiaalle**

Kiitos kun olet kirkkomme jäsen. Olet mahdollistanut Vantaan seurakunnissa vuonna 2017 mm. seuraavia asioita: Avullasi olemme tarjonneet 28 000 ruokannosta yhteisöruokailuissa, antaneet 1600 nuorelle ainutkertaisen elämyksen rippikoulussa sekä järjestäneet keskiaikaiset pidot, joissa viihdyttiin Pyhän Laurin oluen parissa. Katso lisää, mitä kirkkoon kuulumisesi on merkinnyt: www.kirkkovantaa.fi.



SOITTO TEKSTIVIESTIN SAANEILLE (OSA)

- 3 KYSYMYSTÄ, 36 PUHELINHAASTATTELUA

1) Mitä ajattelit, kun sait meiltä viestin?
(Kävitkö verkkosivulla, miksi / miksi et?)

2) Viestissä kerroimme esimerkkejä siitä, minkälaisia asioita sinunkin jäsenyytesi täällä Vantaalla on mahdollistanut: hyväntekemisen, kirkollinen toiminnan ja tapahtumia Vantaalla, esimerkiksi keskiaikaiset pidot Pyhän Laurin kirkolla ja oma juhlaolut. Minkätyyppiset asiat sinua kiinnostavat eniten?
(Miksi?)

3) Mitä toivoisit, että me (kirkossa) tekisimme enemmän?



36 PUHELINHAASTATTELUA TEKSTARIN JÄLKEEN

Seurakunnan viesti oli yllättävä – jopa liikuttavan yllättävä

Palaute oli voimakkaan positiivinen

On hienoa tietää, ”miten paljon olen voinut olla tukemassa kirkon jäsenenä”

Tyytyväisyys seurakunnan toimintaan, ainakin niin pitkään kun perheelle saa palveluita



JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JÄSENEDEUISTA

- Positiivisten yllätysten potentiaali on suuri
- Eduilla on merkitystä. Jos korostamme niitä taitamattomasti, kirkkokriittisyys kasvaa
- Edut sijoitettava sopivana, piristävänä, reiluna jäsenyyden motivaation ja merkityksellisyyden kokonaisuuteen
- Kirkollisvero on vaivaton tapa tehdä hyvää – ongelma: ihmiset eivät tiedä mitä kirkko tekee. Liian paljon pieniä viestejä
- Osalla on halu vaikuttaa siihen, mihin eurot kohdistuvat
- Paikallisuus auttamisessa motivoi



JÄSENEDET JA JÄSENYYPDEN MERKITYKSELLISYYDEN LISÄÄMINEN

Jäsenyyden viestintä

Kiitosviesti – ei
myy mitään, siksi
se myy

Vähemmän on
enemmän

Brändiviestintä
vs. tiedottaminen



1) viestintä-
kampanjat 1-3
vuodessa

2) Joka vuosi
kiitosviesti



Faktatietopankki

- Ajankohtaisia kertomuksia, kasvoja, tilinpäätöstietoja



JÄSENEDET JA JÄSENYYPDEN MERKITYKSELLISYYDEN LISÄÄMINEN

Oma etu ja muiden etu

Oma etu ja muiden –
merkitys balanssissa

Etu muille kärjessä –
pieniä syötteitä myös
omasta edusta



Jäsenedut ja positiiviset yllätykset

-
**oma suunnitelma
joka vuodeksi**



JÄSENEDET JA JÄSENYYPDEN MERKITYKSELLISYYDEN LISÄÄMINEN

Halu auttaa

a) passiivisesti

b) Enemmän

**c) Kohden-
netusti**



1. Kirkollisveron imago
– helposti ja
vastuullisesti hyvää

2. Paikalliset
avustuskohteet ja
kampajat joihin voi
osallistua (brändäys +
osallisuus)

3. Mahdollisuus
vaikuttaa miten
veroeuroja kohdennetaan
(vrt Osallistava
budjetointi/ Kuntalaki
5:22)



SUMMA SUMMARUM

- Tärkeän ja syvästi vaikuttuvan tiedon saamiseen ja johtopäätösten tekemiseen kului aikaa
 - 5 työpäivää + 2 valmistelemaa kokousta (2*1,5 t)
 - Intensiivijaksojen välissä työtä n. 1 päivä
 - Kaikki tämä vajaan kolmen viikon aikana
- Perinteisen kehittämistoiminnan puitteissa aikaa olisi mennyt 1-2 vuotta.

