

# Tulevaisuus ja palvelumuotoilu

Kari Korkiakoski & Tuija Rötö

Futurelab Finland



# Futurelab Finland on asiakaskokemuksen strategisen kehittämisen konsulttitoimisto

Autamme asiakkaitamme menestymään luomalla asiakaskokemuksesta yrityksen tärkeimmän kilpailuedun.



## Päivän ohjelma

9.30	Tervetulokahvit
10.00	Tilaisuuden avaus
10.15	Terveiset jäseniltä: Miten jäsenjärjestöt näkevät Kirkkopalvelut
11.30	Omakustanteinen lounas
12.30	Asiakaskokemus ja palvelukokemus
13.30	Käytännön harjoituksia
14.00	Kahvit työskentelyn ohessa
15.30	Tilaisuus päättyy



# Yhteenveto Kirkkopalveluiden jäsenhaastatteluista

Futurelab Finland  
22.8.2019





# Lähtökohtia luotaukselle

Kirkkopalveluiden tavoitteena on ollut kirkastaa omaa toimintaansa ja tunnistaa kehityskohteita. Tämän työn lähtökohtana ovat jäsenhaastattelut, jotka Kirkkopalveluiden omat työntekijät toteuttivat talvikaudella 2018-2019.

Haastatteluissa Kirkkopalveluiden edustajat kirjasivat vastaukset itsenäisesti Howspace-työkaluun.

## Haastattelut jäsenjärjestöt:

- 1) Merimieskirkko
- 2) Tampereen kaupunkilähetys kokonaan
  - 3) NNKY-liitto
  - 4) NMKY-liitto
  - 5) Romano Missio
- 6) Lahden Diakonialaitos
- 7) Suomen Partiolaiset
- 8) Suomen Kristillinen ylioppilasliitto
- 9) Maailmanvaihto

## Raportoinnista:

Tähän raporttiin on koostettu vastaukset kysymyksittäin. Jokaisen kysymyksen osalta on tehty lyhyt yhteenveto. Lopussa on vielä erikseen kaikkien pohjalta tehty yhteenveto ja suositukset.

# Millainen järjestö olette?



Haastatellut järjestöt ovat pitkäikäisiä ja käyneet läpi monimuotoisen historian. Tehtävässä nousee esille kristillinen, vähemmistöjen tai heikko-osaisten näkökulma. Myös nuorison kasvatustyö on tärkeä asia.

Osa näistä on pyrkinyt uudistamaan toimintaansa viime vuosina selkeän strategiatyön kautta. Kehitetty toimintaa ja uusia palveluratkaisuja. Rahoitus pohjautuu toisaalta omien palvelujen tarjoamiseen ja toisaalta Stean rahoitukseen.

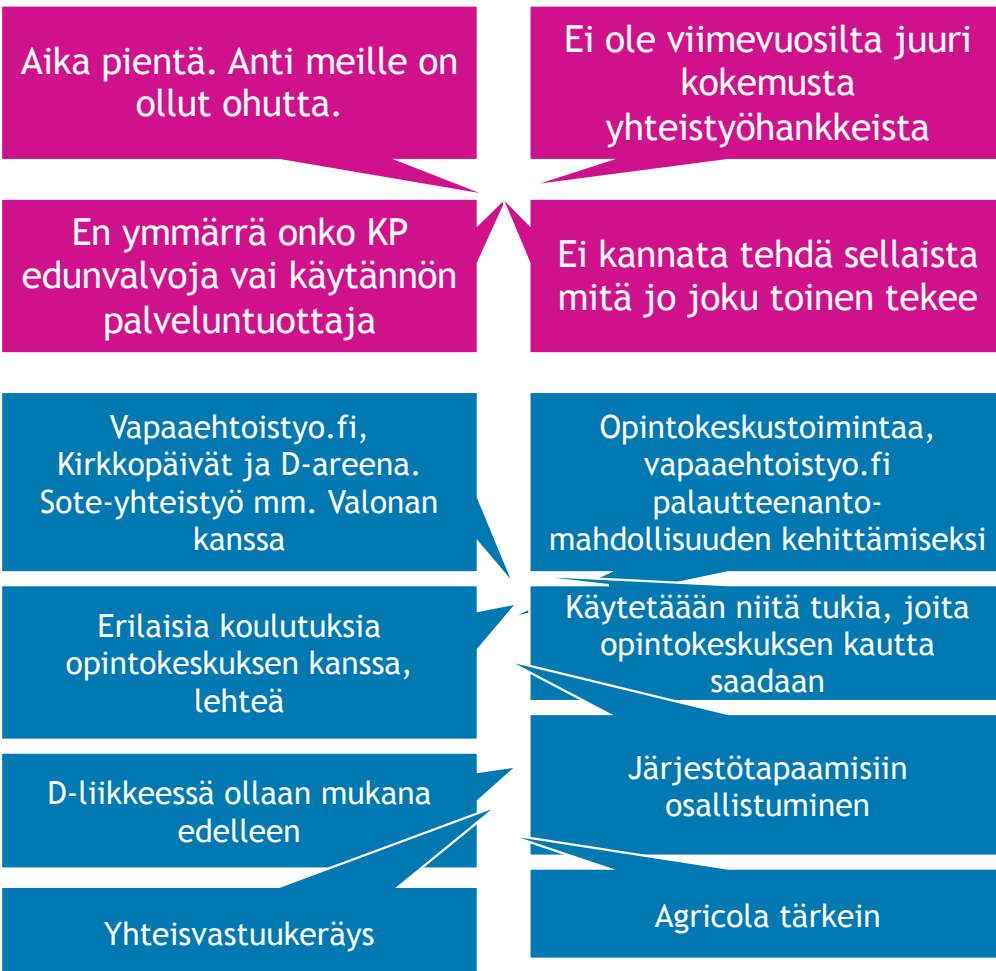
## Miksi Kirkkopalvelut on valikoitunut yhteistyökumppaniksenne?



Yhteistyöllä on pitkä historia, mutta kaikille vastaajille ei ollut aivan selkeää miksi on aloitettu yhteistyö Kirkkopalvelun kanssa. Joku on sattumalta huomannut jäsenyyden. Tärkeimmäksi yhteistyön osa-alueeksi tunnistettiin opintokeskustoiminta.

Osa vastaajista tunnisti, ettei yhteistyötä ole osattu hyödyntää kun ollaan mukana monessa järjestössä tai ei tunneta Kirkkopalvelujen toimintaa. Ei välttämättä enää haluta sitoutua jäsenyyteen.

# Millaista yhteistyötä olet tehnyt Kirkkopalveluiden kanssa?



Osalle vastaajista on selkeä kuva Kirkkopalveluiden roolista ja palveluista, mutta osalle kokonaiskuva oli epäselvä.

Esille nousi vahvimmin opintoihin liittyvä yhteistyö sekä vapaaehtoistyö.fi palvelu.

Moni vastaajista odottaa Kirkkopalveluilta aktiivista toimintaa ja ilmassa on ”piileviä tarpeita”. Osalle vastaajista Kirkkopalvelut on henkilöitynyt - mainittiin nimeltä useita henkilöitä.

## Millainen yhteistyökumppani Kirkkopalvelut on?



Kommentit liittyvät enemmänkin Kirkkopalveluiden tarjoamiin palveluihin kuin Kirkkopalveluun yhteistyökumppanina. Tunnetaan brändit ja palvelut mutta ei nähdä Kirkkopalvelua niiden takaa?

Ristiriitaisuus: helposti lähestyttävä mutta jäykkä?

Yksittäiset henkilöt nousevat vastauksista esille.

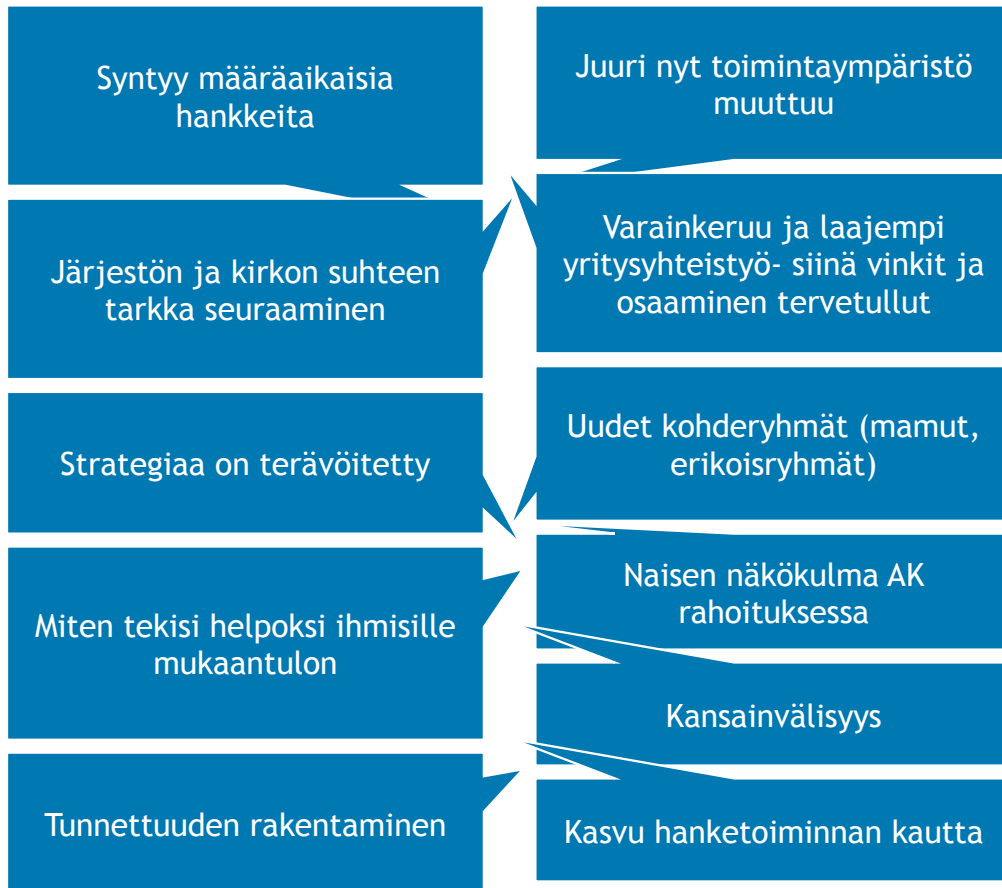


## Mikä yhteistyössä on ollut parasta?



Arvostetaan diakonian ja kristillisyyden näkökulmaa. Samalla odotetaan ehkä uusia avauksia (rahan rooli). Yksittäiset palvelut ja tapahtumat tunnetaan ja ne on löydetty erittäin hyvin. Vastauksissa kaivataan kansainvälisyyttä ja tukea digitalisaation tuomiin haasteisiin. Kirkkopalveluiden rooli (ja brändi?) ei ole kaikille vastaajille aivan selkeä. Vastaajat esittävät selkeitä odotuksia ja toiveita yhteistyön kehittämisen suuntaan.

# Millaiset asiat ovat juuri nyt teidän organisaation toiminnan keskiössä?

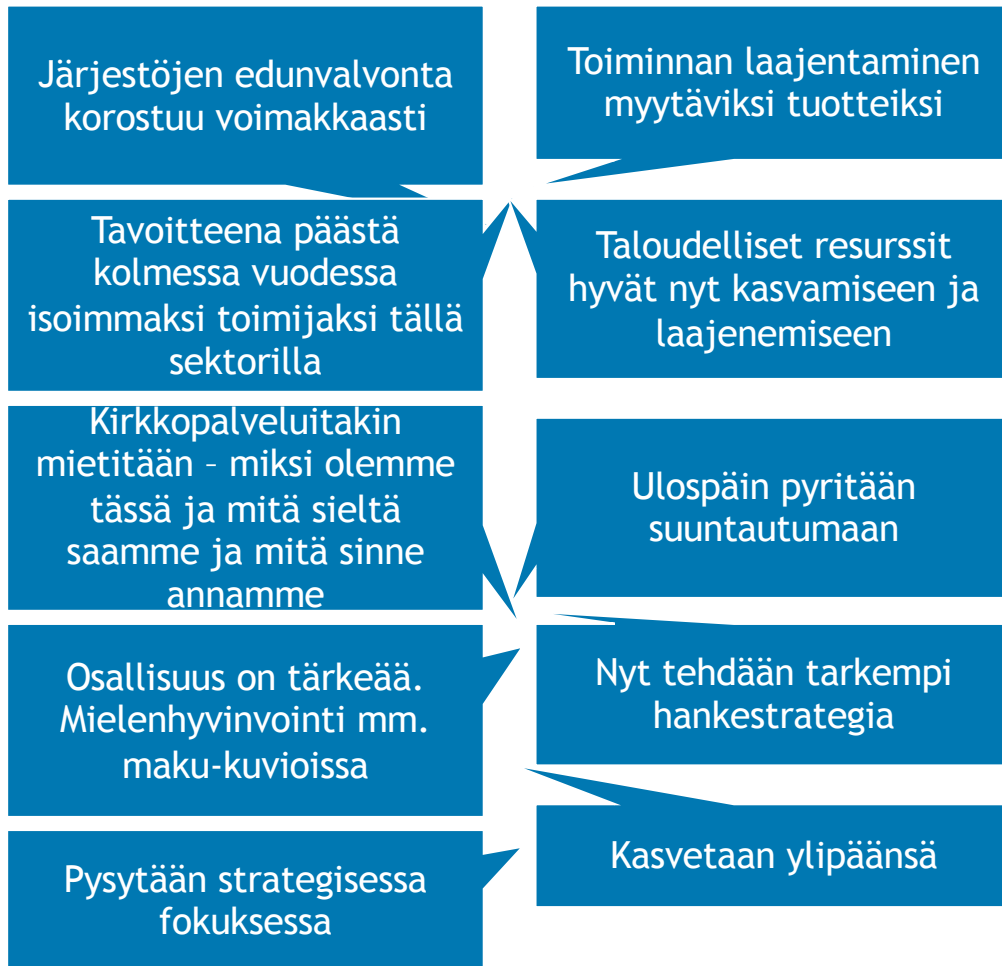


Vastaajat seuraavat toimintaympäristön muutosta (kirkko, kansainvälisyys) ja hakevat siinä omaa paikkaansa. Omaa strategiaa kehitetään tämän pohjalta tarjoamalla palveluja uudentlaisille kohderyhmille.

Vastaajat pyrkivät myös aktiivisesti rakentamaan uudentlaisia palveluja ja ansaintamalleja.

Tämän kaiken keskellä vastaajat kaipaavat sparraajaa ja osaamisen kehittämistä.

# Entä jos mietitään tulevaisuutta - mihin suuntaan uskotte organisaationne toiminnan kehittyvän?

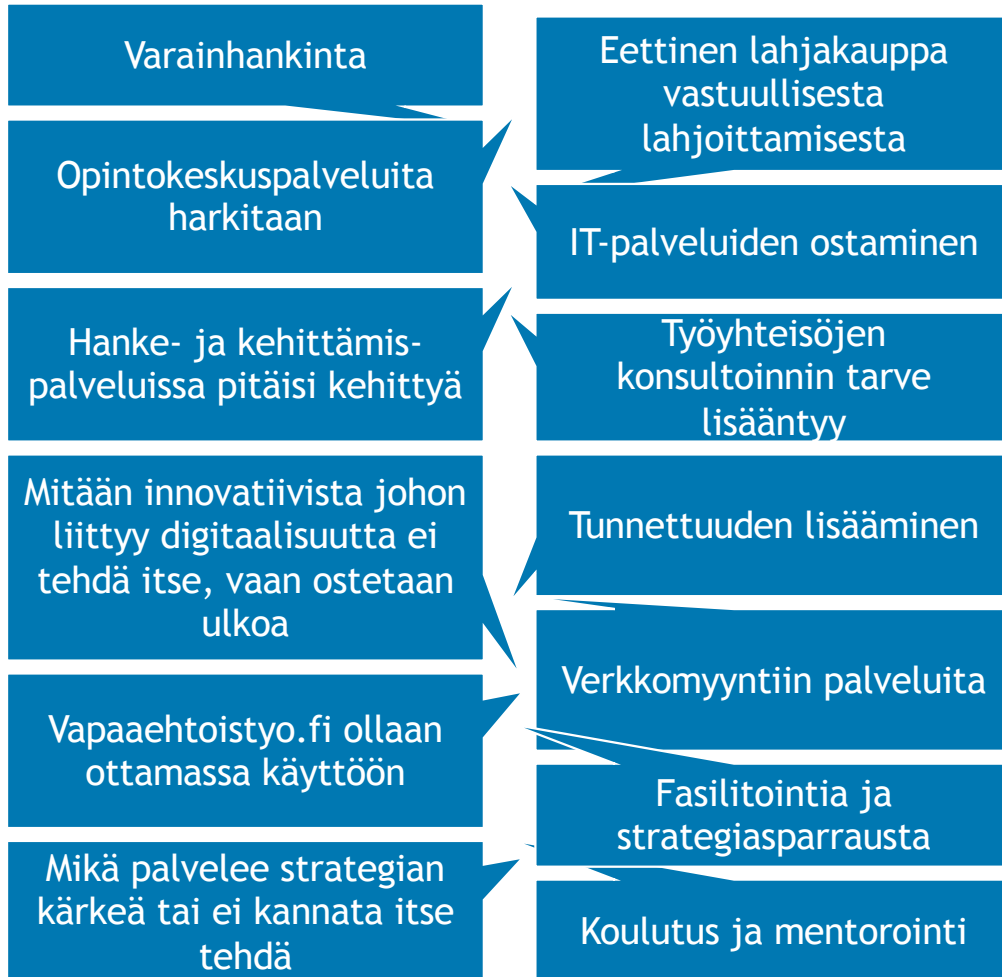


Järjestöjen toiminta johdetaan yhä systemaattisemmin ja strategisemmin. Tavoitteet ovat kunnianhimoisia. Jokainen etsii omaa paikkaansa ja keinoja erottua kilpailijoista (!).

Vastaajat hakevat kasvua ja puhuvat tuotteistamisesta.

Samalla vastauksista - jos ei suoraan niin rivien välistä - voidaan lukea kysymys miten Kirkkopalvelut voisivat auttaa vastaajia näiden tavoitteiden saavuttamisessa ja millaisia työkaluja se voisi tarjota.

## Kun mietit palveluiden ostamista kokonaisuudessaan organisaatiossanne, millaisia palveluita uskotte tarvitsevanne tulevaisuudessa lisää?



Kokonaisuutena vastauksissa korostui digitalisaation vaikutus sekä omaan toimintaan että tarjottaviin palveluihin. Järjestöt etsivät omaa paikkaansa mutta myös uusia tapoja tavoittaa uusia kohderyhmiä esim verkkokauppojen avulla → varainhankinta. Tunnettuuden kehittäminen nousi myös esille vastauksissa.

Koulutus- ja fasilitointiosaamisen kehittäminen.

Kirkkopalveluiden vapaaehtoistyö.fi ja opintokeskuspalvelut koetaan tarpeellisiksi. Vapaaehtoistyön hallintaan tarvitaan keinoja.

## Jos mietitään Kirkkopalveluita yleisesti, missä asioissa se on mielestäsi erityisen hyvä?



Vastaajat tuntevat hyvin Kirkkopalveluiden Yhteisvastuukeräyksen kautta. Myös rooli kirkkoon liittyvien aiheiden kehittäjänä ja keskusteluun nostamisessa tunnetaan. Digitaalisten palvelujen osaaminen ja koulutuspalvelut nousivat myös esille. Yksittäinen vastaaja kuitenkin totesi, ”ettei tiedä mitä Kirkkopalvelut tekee”.



# Entä miten Kirkkopalveluiden pitäisi mielestäsi kehittää toimintaansa?

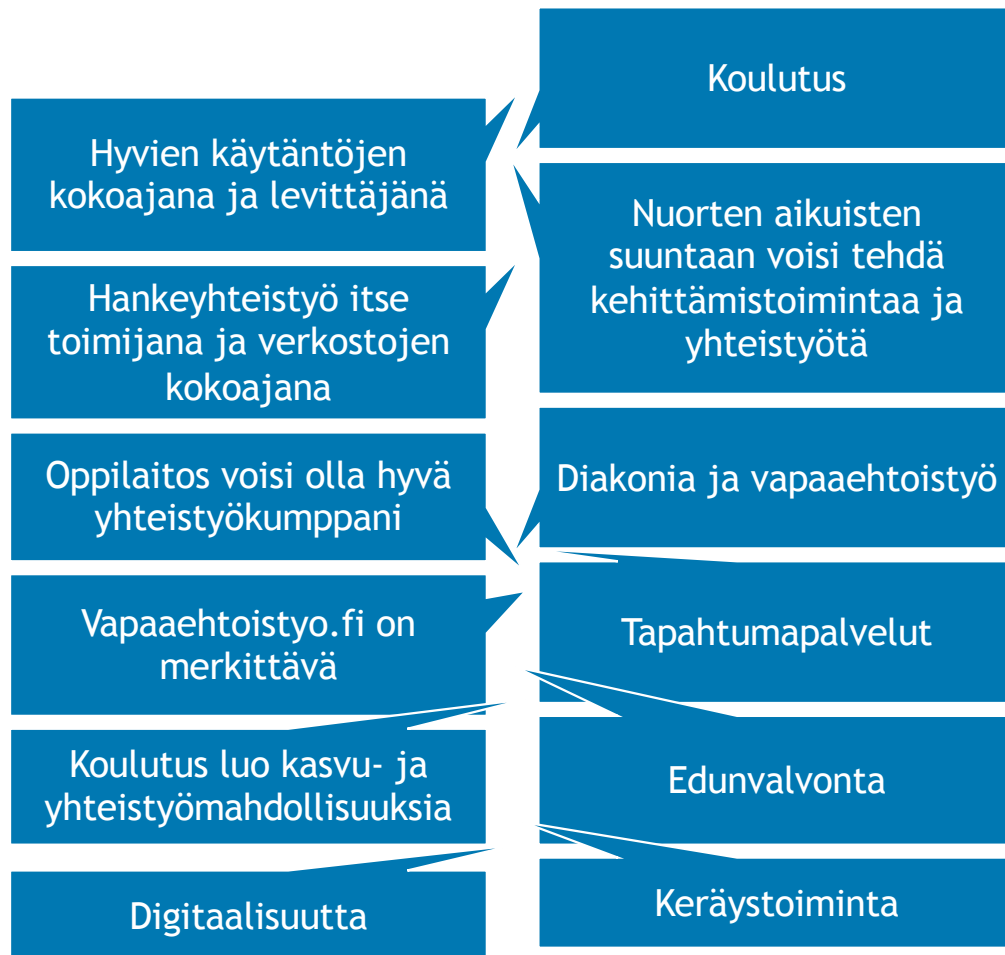


Vastaajat kaipaavat selkeyttä Kirkkopalveluiden viestintään, mutta myös toimintaan (mitä palveluita, mikä maksaa).

Kirkkopalveluilta odotetaan rohkeutta toimia laajemmin linkkinä toisaalta jäseniin päin ja toisaalta kirkon suuntaan. Rooli keskustelun avaajana nousee esille.

Osa vastaajista kaipaa selkeitä, konkreettisia uusia palveluita osana laajemman strategisen muutoksen rinnalla.

## Mitkä ovat Kirkkopalveluiden merkityksellisimmät roolit kirkon ja yhteiskunnan sillanrakentajana? Miksi juuri nämä?

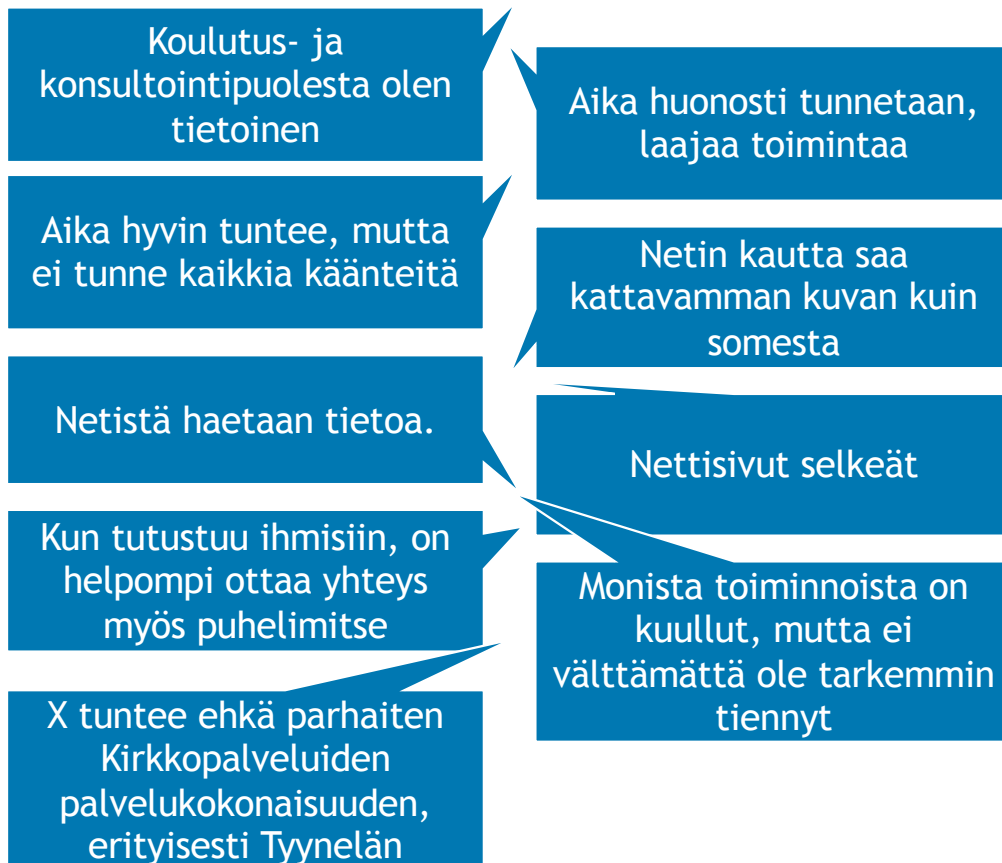


Vastaajien näkemys merkityksellisistä rooleista oli hyvin moninainen. Osa näkee isoja kokonaisuuksia, osa korostaa yksittäisiä palveluja.

Osa vastaajista heittää Kirkkopalveluille selkeitä tarpeita ja ideoita yhteistyön kehittämisen suuntaan.

Vastauksista voisi myös päätellä, että Kirkkopalveluiden tulee itse kirkastaa omaa tahtotilaa - mihin suuntaan halutaan viedä toimintaa.

## Miten hyvin tunnet Kirkkopalveluiden palveluita kokonaisuudessaan?



Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että Kirkkopalveluiden tunnettuus on henkilösidonnaista.

Nettisivut toimivat tärkeänä tiedon lähteenä, mutta henkilökohtainen tunteminen voisi helpottaa kontaktointia. Ei tiedetä keneen pitäisi olla yhteydessä.

Vastaajilla rajattu tietoisuus Kirkkopalveluiden palveluista.

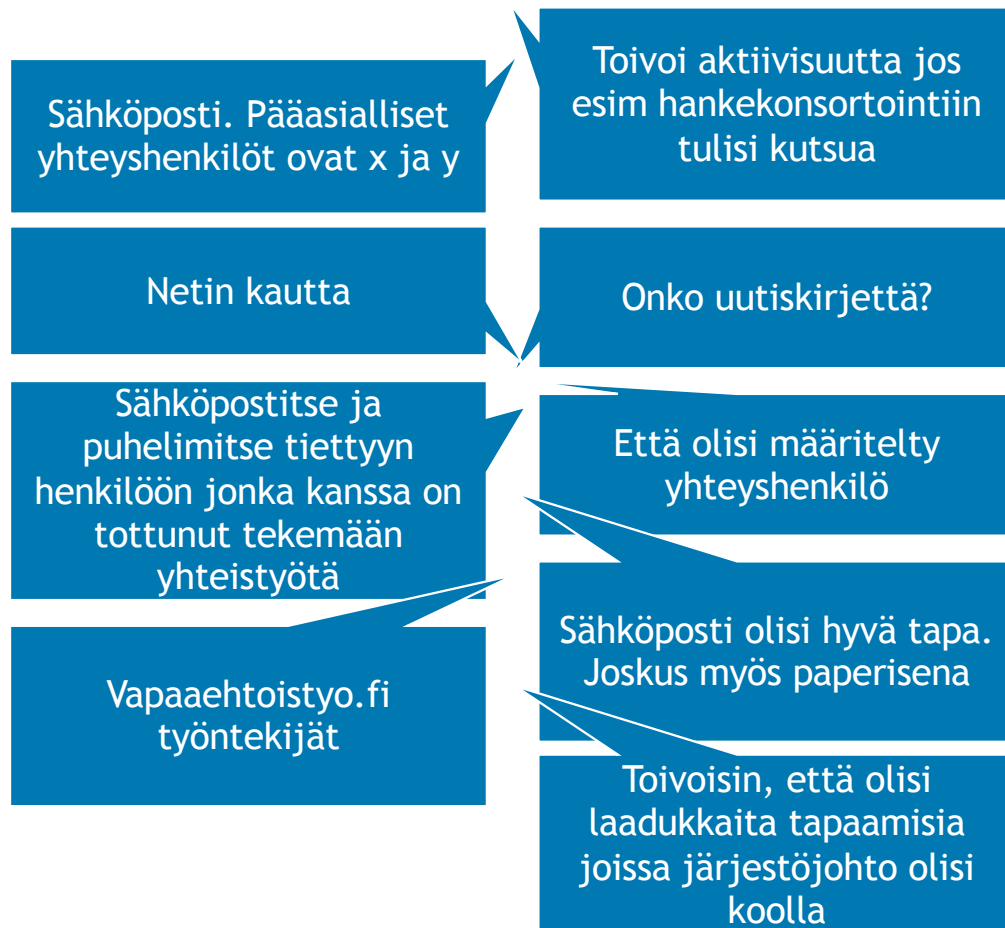
## Miten käyttämiäsi palveluja pitäisi mielestäsi kehittää?



Kehittämisessä nousee esille digitalisaatio, vastaajien rajalliset resurssit sekä osaamisen kehittäminen.

Lisäksi vastaajat kokevat että Kirkkopalvelut voivat tarjota apua työntekijöiden kouluttamiseen ja vapaaehtoistyön koordinointiin.

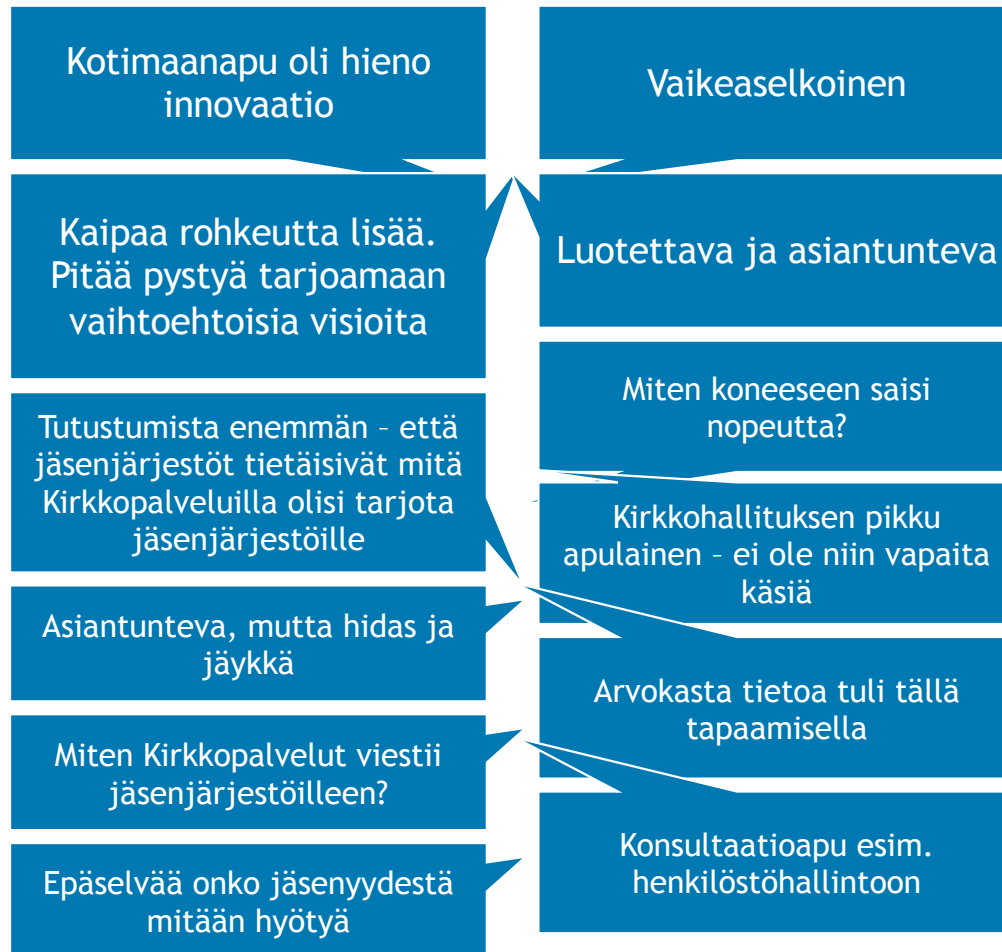
## Miten pidät mieluiten yhteyttä Kirkkopalveluihin?



Osalla vastaajista oli selkeästi ”omat yhteyshenkilöt” joiden kautta yhteydenpito tapahtuu. Osalle verkkopalvelut ovat helpoin tapa. Proaktiivisuus nousi esille toiveena saada uutiskirjeitä ja toisaalta laadukkaita tapahtumia. Mille järjestöille sovitaan yhteyshenkilö ja mille ei? Segmentoinnin tarve?



# Onko vielä asioita joita haluaisit nostaa esille?



Kysymys sai vastaajat puhumaan hyvin laajasti. Tuntuu siltä, että vastaajat odottavat Kirkkopalveluilta aktiivista viestintää ja toimintaa.

Kirkkopalveluiden asiantuntijuutta arvostetaan ja sitä pidetään luotettavana. Samanaikaisesti se voi olla myös ”vaikeaselkoinen”.

Viestinnän tarve ja sen eri muodot nousivat myös esille.

Kirkkopalveluiden positio ja sen tuottama lisäarvo kirkon kentässä kaipaa selkeyttämistä.

# Yhteenveto ja suositukset

Luotaukseen osallistuneet jäsenjärjestöt toivat esille oman toimintaympäristönsä muutoksen. Ne ovat uudistaneet tai uudistamassa omaa strategiaansa. Tämä avaa myös mahdollisuuksia ja odotuksia Kirkkopalveluiden suuntaan.

Kirkkopalveluiden suuntaan tulee erilaisia odotuksia. Toisaalta vastaajat näkevät Kirkkopalveluiden osana laajempaa yhteiskunnallista keskustelua ja toisaalta odotetaan konkreettisia lisäarvoa tuovia palveluja.

Vastausten perusteella Kirkkopalveluiden rooli, palvelut ja viestintä kaipaavat terävöittämistä. Kaikille ei ole selvää mikä on Kirkkopalveluiden tehtävä. Palveluissa nousi esille digitalisaation ja osaamisen kehittämisen näkökulmat. Viestinnässä olisi paljon kehitettävää. Nyt Kirkkopalvelut jää etäiseksi ja sitä pidetään ainakin osittain hidasliikkeisenä ja jähmeänä.

Tämän luotauksen tulosten perusteella Kirkkopalveluiden olisi syytä kirkastaa omaa tekemistä ja viestintää.

## Suosituks:

- 1) Kirkkopalveluiden oman vision ja strategian kirkastaminen
- 2) Kirkkopalveluiden omien palvelujen kehittäminen ja tarkempi tuotteistaminen (palvelumuotoilu)
- 3) Digitalisaation potentiaalin valjastaminen osaksi toimintaa läpi palvelulinjan
- 4) Viestinnän kehittäminen ja aktivointi



## LISÄTIEDOT

Kari Korkiakoski  
Toimitusjohtaja  
050 5169551

[Kari.korkiakoski@futurelab.fi](mailto:Kari.korkiakoski@futurelab.fi)

Futurelab Finland  
[www.futurelab.fi](http://www.futurelab.fi)



Photo by [Gaelle Marcel](#) on [Unsplash](#)