

TYÖKIRJA

# KEHITTÄMISIDEOITA JÄRJESTÖTYÖN TUEKSI

# Sisällys

1 Johdanto

2 Verkostot ja  
kumppanuudet

3 Kehittäminen ja  
innovointi

4 Mitä opittiin  
uudistustyöstä?

5  
Asiantuntijana  
sosiaalisessa  
mediassa

6 Palvelumuotoilu

7 Loppusanat



ETELÄ-  
KARJALAN  
LIITTO



Soteagentit

## JOHDANTO

Kaipaanko neuvoja, miten esimerkiksi järjestösi vapaaehtoistyötä voisi kehittää? Tai haluatko pohtia tarkemmin uuden toimintakauden suunnitelmia? Tämä työkirja antaa sinulle vinkkejä ja ideoita merkittävän työsi tueksi.

Työkirja rakentuu keväällä 2019 pidetyissä järjestövalmennuksissa käytyihin keskusteluihin ja hyviin oppeihin. Valmennuskertoja oli kevään aikana kuusi. Valmennusten aiheet paneutuivat monipuolisesti innovoinnin, verkostoitumisen, palvelumuotoilun ja sosiaaliaalisen median mielenkiintoisiin saloihin. Toivottavasti tämä kirjanen välittää sinulle niiden keskeisen viestin.

Hyvä järjestötoimija, muistathan pitää huolta myös itsestäsi. Pienetkin huomionarvoiset asiat antavat sinulle voimavaroja. Työkirjan sivujen alareunassa kulkee hyvinvointipolku, jonka varrelta löydät vinkkejä oman terveytesi ja hyvinvointisi edistämiseen.

Kehittämisterveisin,  
Sote-koordinaattori Minna ja Järjestöagentti Marjukka

*Liikunnalla terveyttä ja  
mielen hyvinvointia*

## VERKOSTOT JA KUMPPANUUDET

Omaa toimintaa kannattaa tarkastella etenkin silloin, kun ei ole varma siitä, mihin olisi järkevin käyttää aikaa. Kehittämällä voidaan vastata esimerkiksi verkostoissa toimimiseen, havainnointiin ja rohkaistumiseen maailman muuttuessa.

Toimintaa suunniteltaessa, kehittäessä tai arvioitaessa kannattaa pohtia, mitä hyötyä verkostoista on:

- Mistä hyöty-näkökulmasta verkostoja kannattaa etsiä?
- Toimiiko verkostoissa yksilönä vai organisaation edustajana?
- Mitä verkostoja tarvitsee ja miksi?

2020-luvun verkoston/verkostoitumisen kulmakiviä ovat:

1. tavoitteet
2. kiinnostus
3. innostus
4. uskottavuus
5. toiminta
6. tulokset

Innostus ja kiinnostus nostavat esiin myös tarpeita. Tulokset puolestaan voivat synnyttää uskottavuutta, joka herättää kiinnostusta. Tulokset kasvattavat samalla uskottavuutta.

*Osallistuminen vapaa-ajan kulttuuri- ja harrastustoimintaan ennustaa parempaa terveyttä ja korkeampaa elinikää.*

# VERKOSTON KULMAKIVET

## TAVOITTEET

Mitä arvoa tuotat verkostoillesi ilman, että olet asettanut tavoitetta omalle toiminnallesi? Kannattaa pohtia:

- millaista on oma toiminta (sitä myös havainnoida)?
- mitä itse haluaa osata tulevaisuudessa?
- millä saadaan ylläpidettyä verkostoa ja pysyttyä siinä?

On osattava/opittava tekemään valintoja, koska kaikkeen ei voi panostaa. Kannattaa kehittää myös lähimpiä verkostoja. Kun hahmottaa minne ollaan menossa, pystyy myös arvioimaan mitä verkostoja puuttuu. Kun tunnistat tavoitteet, saat enemmän irti toiminnasta ja verkostoista.

## KIINNOSTUS

Kiinnostuksen puute ja olemassa olo näkyvät.

Ollaanko kiinnostuneita lopputuloksesta, hyödystä, oppimisesta vai muusta? Pohdittava, mihin taidot riittävät. Erilaisia taitoja voi kehittää myös työn ulkopuolella, vapaa-ajalla. Yksittäisistä osaamisista voi koota paketin, kullekin kohderyhmälle aina sopivan.

## INNOSTUS

Aito kiinnostus herättää aidon innostuksen. Innostumalla otetaan riskejä.

## USKOTTAVUUS

Itseään ei voi tehdä suoraan uskottavaksi. Uskottavuus syntyy pitkän ajan kuluessa - oikotietä ei ole.

- Välittykö kyky ja halu?
- Aito kiinnostus ja innostus voivat rakentaa pohjan sille, että uskottavasti omaksuu ja oppii.
- Uskallettava tehdä myös toisin.
- Kannattaa hakeutua verkostoihin, jossa sinua kuunnellaan.
- Etsittävä parhaat tavat uuden oppimiselle.

## TOIMINTA

Kaikkea ei voi tai kannata tehdä itse, vaan tekemiseen tarvitaan verkostoja ja kumppaneita. Kun tiedät oman toiminnan tavoitteet, pystyt tavoittelemaan myös kumppanuuksia.

## TULOKSET

Jossain vaiheessa on arvioitava, miten verkostosta hyödytään: Mitä hyötyä saat, mitkä ovat verkoston riskit. Pystytkö tekemään valintoja, mikä on roolisi? Voitko olla väärässä verkostossa? On osattava tuottaa arvoa osana verkostoja. Tuotko itse verkostoon riittävästi?"

*Hyvä yöuni parantaa oppimista, muistia,  
keskittymiskykyä ja tarkkaavaisuutta.*

# VERKOSTON KULMAKIVET



LÄHDE:  
HENRI KARPPINEN (2019)

*Liikunnassa ja liikkumisessa on tärkeintä  
hyvä olo ja  
tyytyväinen mieli.*

## KEHITTÄMINEN JA INNOVOINTI

Kehittämisellä ja innovoinnilla voidaan hakea vastauksia muun muassa:

- toiminnan toteuttamiseen arvojen mukaan
- hallintoon ja hankkeiden rahoitukseen
- yhteistyökumppanuuksiin ja
- vapaaehtoistyöhön.

Tärkeintä on pohtia mihin itse voi vaikuttaa.

Kokeilevalla innovoinnilla tarkoitetaan yhdessä tekemistä, nopean näkyvän tuloksen aikaansaamista, jatkuvan asiakaspalautteen keräämistä ja vastaanottamista sekä tunnemyrskyjä. Kokeileva innovointi on elämää. Se voi olla myös kuin vuoristorata, jolloin on kestettävä/nautittava niin ylä- kuin alamäessä.

*Hyvinvointi on hyvää elämää.*

Älä suunnittele liikaa, vaan kokeile ja hae uutuusarvoa. Sen sijaan, että aina keksisit itse, etsi tehtyä muilta toimialoilta ja kehitä siitä ratkaisu omalle toimialallesi.

Kokeile uutta rajatulla ryhmällä ensin. Jotta saat palautetta, tee nopeita kokeiluja/versioita, muista kuitenkin miettiä keneltä palautetta haluat.

Etene oppimissyklein. Älä suunnittele täydellistä tuotetta heti, vaan kokeile eri näkökulmia, josko jokin toimii. Tarvittaessa tee täyskäännös (ja pohdi silloin onko alun perin ongelma ollut väärä vai ratkaisu?).

Tarvitaan riittävää tietoa, ja tietoa siitä, mitä tietoa tarvitaan, jotta voidaan edetä. Kysymyslistan kautta voi purkaa esteitä ja löytää oikeaa tietoa. Ei muuteta kerralla kaikkea, vaan muutamia kohtia/asioita, jotta tiedetään mikä toimii tai mikä ei. Digiympäristössä voi kokeilla mutta myös epäonnistua.

Pohdi, oletko megasuunnittelija vai mahtitoteuttaja?

TESTAA, MITEN KOKEILEVA INNOVAATTORI OLET?

**RAKENNA HYLLY**

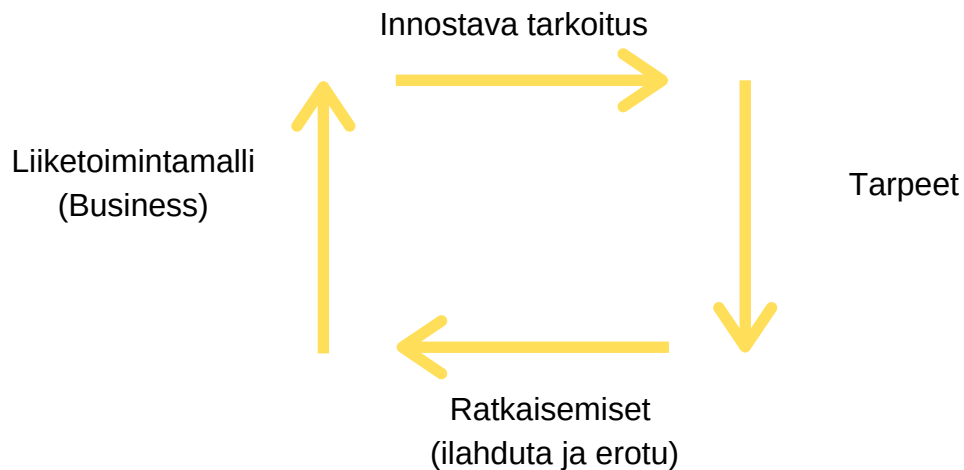
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Mahtikokeilija</b><br/>-et tiedä lopputulosta aloittaessasi</p> <p>Katsot ensin, mitä materiaaleja ja työkaluja sinulta löytyy ja alat sitten rakentamaan.</p> | <p><b>Megasuunnittelija</b><br/>-tiedät lopputuloksen jo aloittaessasi</p> <p>Teet ensin piirrustuksen, jonka perusteella hankit tarvittavat materiaalit ja työkalut</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Lähde: Erno Salmela (2019)

*Muista pitää myös itsestäsi huolta.*

Aina on kuitenkin oltava perusteet idean toimivuudelle -kokeiluille myös. Ongelmaa on pohdittava riittävästi. Osallista asiakkaita ja kumppaneita, etsi herkästi uusia ideoita kokeiltavaksi. Mene paikan päälle, juttele ja havainnoi, Kysy miksi 5 kertaa ja löydä näin juurisyy.

Oppimisen/kokeilemisen kehä:



Tunne, liike ja järki - kohtaa tulos: älä muuta kaikkea kielteistä palautetta myönteiseksi, vaan kohtaa kielteisyys myös.

Kuka saa ideasta hyödyn? Hyödynnä suunnittelussa nelikenttää (x- ja y-akselit) esim. vaikutus suuri vai pieni, toteutus haastava vai helppo.

Kokeileva kehittäminen alkaa suunnittelulla, joten laadi kokeilusuunnitelma. Suunnitelma tukee kokeilua ja sen onnistumista. Kokeilusuunnitelman kohdista keskeisiä ovat kokeilun syy, pohjatiedot, kohderyhmä/koehenkilöt, millä tavoin kokeilussa luodaan käyttäjäkokemusta, miten palautetta kerätään ja analysoidaan sekä miten kokeilusta raportoidaan.

*Ystävyyteen liittyy vastavuoroisuutta ja toisista huolehtimista.*

# Kokeilusuunnitelma

Syy kokeiluun

**1**

Kokeilun tietotarve

**2**

Koehenkilöt

**3**

Prototyypit -käyttäjäkokemus

**4**

Palautteen kerääminen

**5**

Palautteen analysointi

**6**

Kokeilun raportointi

**7**

## MITÄ OPITTIIN UUDISTUSTYÖSTÄ?

Kevään 2019 aikana toteutetut Ideakahvila-järjestövalmennukset, joiden antia on koottu tähän käsikirjaan, perustuivat Sipilän hallituksen tavoitteenmukaiseen maakunta- ja sote-uudistukseen. Uudistusvalmistelut päättyivät maaliskuussa 2019. Muuttuva toimintaympäristö kuitenkin mahdollistaa ja toisinaan pakottaakin erilaisiin uudistuksiin.

Entistä vahvempaa osaamisen hyödyntämistä

Uuden oppimista, innovaatioita ja kehityksen helmi

Entistä parempaa palvelua oikeaan aikaan tunnistettuun hoito- /palvelutarpeeseen

Nykyistä monimuotoisempia mahdollisuuksia asiakkaan osallistumisella (omahoito, kokemustieto, ennalta ehkäisy jne.)

**Mitä erilaisilla uudistuksilla tavoitellaan?**

Entistä vaikuttavampia palveluja myös taloudellisesti ajateltuna

Monialaista ja -ammattillista yhteistyötä

Nykyistä sujuvampaa tiedonsiirtoa, käsittelyä, tiedolla johtamista ja siten entistä enemmän selkeyttä palvelu- ja hoitoprosesseihin.

*Pienetkin muutokset edistävät terveyttä.*

Monipuolista, monen erilaisen toimijan yhdessä tuottamaa palvelujen integraatiota tarvitaan jatkossakin. Integraatio edellyttää asukas-/asiakaskeskeisyyttä ja mm. tietojärjestelmien kehittämistä. Viestinnän, keskustelun ja kumppanuuden merkitystä ei voi liiaksi korostaa.

Talouteen ja väestöön liittyviä reunaehtoja tunnistetaan nykyisin entistä vakavammin, jolloin kokeilevalle kehittämiselle on tarvetta. Lähtökohtaisesti alueen kehittämisessä tarvitaan yhteinen maakunnallinen strateginen näkemys. Yhdessä kokeilemalla voidaan saavuttaa ratkaisuja ja toimintamalleja, jotka tuottavat alueelle elinvoimaa. Elinvoima puolestaan tukee niin asukkaita kuin myös erilaisia toimijoita luottamaan tekemiseensä ja toistensa apuun. Lisäksi tarvitaan luottamusta innovointiin erikokoisten tuottajien ja toimijoiden kanssa. Monialaisen osaamisen hyödyntäminen on entistäkin tärkeämpää.

Onnistunut kulttuurin muutos edellyttää ainakin (soveltaen Harvard Business Review -artikkeli Kauppalehti Fakta 5/18):

- Selkeää päämäärää: Analysoidaan tämänhetkinen kulttuuri ja luodaan sen pohjalta tavoitteet.
- Muutoksen johtamista: Johtajat ovat muutoksen alullepanijoita, jotka luovat muutoksen etenemiselle sopivan ja turvallisen ympäristön. Osa johtajista tarvitsee valmennusta muutoksen johtamiseen.
- Sisäisten keskustelujen merkitystä: Muutoksen tärkeyttä tulee korostaa, keskusteluilla luodaan myönteistä ajattelua muutokseen.
- Toivottua muutosta: Vahvistetaan toivottua muutosta järjestämällä organisatoriset rakenteet ja prosessit samaan linjaan tavoitekulttuurin ja strategian kanssa.
- Osallisuus ja hyvinvoinnin edistäminen edellyttävät päämäärätietoisuutta, jota voidaan toteuttaa ja kehittää yhdessä myös järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

*Muista pitää myös itsestäsi huolta.*

# ASIAANTUNTIJANA SOSIAALISESSA MEDIASSA



Lähde: Mukailleen Avidly (2019)

Sosiaalisen median taidot ovat entistä tärkeämpiä. Ne eivät ole vain viestintäosaston asia, vaan koko henkilökunta on hyvä osallistua asialle. Näin saadaan esimerkiksi järjestön viestinnästä ja viestistä yhtenäinen. Kaikkea ei tarvitse hallita, vaan mieti mistä kanavasta saat suurimman hyödyn. Viestitkö Facebook:n kautta vai löytyykö sinulta lukijoita blogille?

*Ruokailusta ei tarvitse tehdä vaikeaa, keskity vain perusasioihin.*

Viestinnän keskiössä on ihminen, miten voit auttaa juuri häntä.

Jokainen viestii omasta näkökulmasta. Asiantuntija voi tuoda inhimillisyyttä yritysten ja järjestöjen viestintään ja luo samalla uskottavuutta. AIDA-mallia

käytetään markkinoinnissa kuvaamaan vaiheita, jotka tapahtuvat siitä hetkestä, kun asiakas/ kuluttaja tulee tietoiseksi tuotteesta, päätöshetkeen asti. Mallilla voidaan järjestötyössä kuvata esimerkiksi sitä hetkeä, jolloin ihminen päättää liittyä mukaan johonkin järjestöön.



Lähde: Avidly (2019)

# PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on ratkaisukeskeistä ja kokonaisvaltaista kehittämistä, jossa korostuu asiakas- ja tarvelähtöisyys. Tällä haetaan uusia ideoita. Tavoitteena on myös organisaation hyöty; palvelumuotoilulla havaitaan uusia toimintamahdollisuuksia.

Palvelumuotoilun ydin löytyy asiakasymmärryksestä. Keräämällä kokemuksia ja tarinoita voidaan tuottaa käyttäjäprofiileja, analysoida palvelupolkuja ja löytää se, mikä tuottaa asiakkaalle arvoa.

Palvelumuotoilun avulla voidaan kohdata ihmiset, tuoda esiin aidot tilanteet ja merkitykset.

Palvelumuotoilu on eräänlainen ajattelutapa, jota kuvaavat parhaiten sanat, jota kuvaa parhaiten sanat luovuus, innovatiivisuus ja radikaalisuus.

Palveluprosessin pilkkominen osiin mahdollistaa palvelujen tutkimisen.  
Määrittele ongelma → hae tietoa → suunnittele → tuo näkyväksi → testaa



*Liikunta kuluttaa energiaa,  
mutta samalla tuo sitä.*

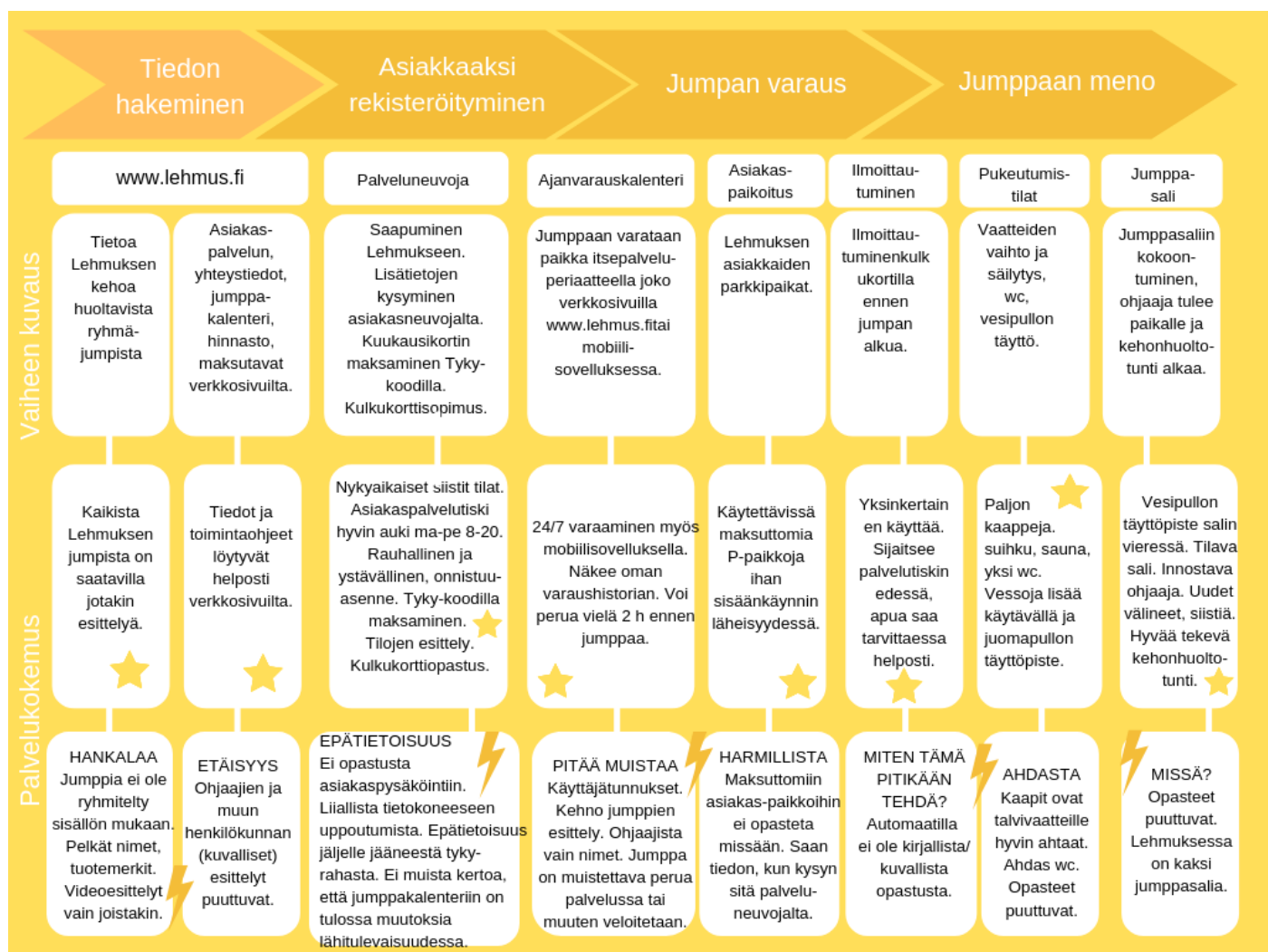
Palveluprosessin pilkkominen osiin mahdollistaa palvelujen tutkimisen.

Määrittele ongelma → hae tietoa → suunnittele → tuo näkyväksi → testaa

Palvelumuotoilu on empatiaa ja siinä ihminen on ylivoimainen. Empatia, luovuus ja myötätunto parantavat verkostojen toimintaa.

Ensimmäinen idea, johon rakastutaan, ei ole paras. Siksi tarvitaan

asiakasymmärrystä, tiedon visualisointia ja luovan ajattelun kehittämistä.



Asiakaskokemuksen muodostuminen. Esimerkkinä "uuden asiakkaan jumppapolku" (Hyvärinen 2018)

*Yhteiset arkiset tavat ja kalenterijuhlat luovat kodin omia perinteitä ja tuovat jatkuvuutta.*

Palvelun todellinen arvo on mahdollista selvittää palvelumuotoilun avulla. Sitä voidaan hyödyntää kehittämisen kaikilla osa-alueilla, kuten strategiassa, prosesseissa ja asiakaskontakteissa. Palvelumuotoilulla voidaan arvioida ja kehittää nykyistä toimintaa tai suunnitella uutta.

# Palvelu- muotoilu

Todellisen  
arvon  
selvittäminen

## Yhteiskehittäminen

- HYVÄN MUOTOILIJAN ON TÄRKEIN OMINAISUUS ON NAUTTIA YHTEISKEHITTÄMISEN PROSESSISTA
- SUUNNITELLAAN IHMISTEN KANSSA, EI VAIN IHMISILLE

## Muotoiluajattelu

- KESKEINEN TYÖKALU
- TAPA TUOTTAÄ RATKAISUKESKEISTÄ TOIMINTAA
- OIKEAN ONGELMAN TUNNISTAMINEN

## Asiakasymmärrys

- EMPATIA
- KESKEISIN OSA-ALUE KOKO ASIAKASYMMÄRRYKSESSÄ
- PIILEVÄT TARPEET

Lähde: Mukaillen Heini Hyvärinen (2019)

*Kokeilu ja positiiviset kokemukset ovat avain itselle sopivan liikunnan löytämiseksi.*

Palveluissa ja niiden kehittämisessä empatia, luovuuden ja asiakasymmärryksen merkitys kasvaa koko ajan. Paras ratkaisu syntyy silloin, kun muotoilijalla on oikea ymmärrys ihmisten käyttäytymisestä ja hän kykenee näkemään asiat ilman suodatinta. Empatiakartta on monipuolisuutensa vuoksi erinomainen työväline asiakasymmärrykselle.



Lähde: Mukaillen Heini Hyvärinen (2019)

*Uni on herkkä terveysmittari.*

A photograph of a brown and white cat standing on a concrete step in front of a green door. The cat is looking to the left. The background shows a wooden wall and a dark metal pot hanging on the wall.

Kiitos kaikille, jotka osallistuitte  
Ideakahvila-valmennuksiin.  
Tuttua tärkeää työtä tekevänä ei  
aina tule ajatelleeksi, miten  
omaa toimintaansa voisi  
kehittää. Toivottavasti tässä  
työkirjassa esiin tuodut teemat  
herättelevät oivaltamaan,  
oppimaan ja onnistumaan -  
järjestötyön parhaaksi.