

# Palvelupolku Nuorisoseurojen harrastustoiminnasta

Materiaali  
tuotettu  
hankkeessa:



Mallinnuksen  
perustana ollut  
toimintamuoto:



# Palvelumuotoilu

- Palvelumuotoilun ajatuksena on **mallintaa** tuotetta tai palvelua ja pyrkiä systemaattisesti **kehittämään ja innovoimaan** sitä entistä paremmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.
- Palvelumuotoilu on palvelun **kehittämisen väline**, jonka avulla pyritään löytämään **uusia tulokulmia** aiheeseen sekä myös **havaitsemaan palvelun kehittämiskohdat**.
- Harrastustoiminnan palvelupolku kuvaa nimensä mukaisesti **polkua palvelun** - eli tässä tapauksessa harrastustoiminnan - **alusta loppuun**.
- Pyrkimyksenä on pohtia palvelua nimenomaan **asiakkaan, harrastajan tai huoltajan näkökulmasta**. Miten palvelu heille näyttää? Mitä he kokevat? Miten reagoivat?
- Tämä palvelupolku mallintaa jo olemassa olevaa palvelua Luova lava -toiminnan konseptia, mutta periaatteet pätevät missä tahansa harrastustoiminnassa.

***Tarkoituksena toimia työvälineenä harrastustoiminnan toteuttamisessa tai uuden harrastustoiminnan aloittamisessa.***



**Nuorisoseurat**

**KAUDEN PÄÄTÖS-  
TOIMENPITEET**

**KARTOITTAMINEN**

**PÄÄTÖS  
JÄRJESTÄMISESTÄ  
JA SUUNNITTELU**

**PÄÄTÖSVIESTI JA  
JATKOMARKKINOINTI**

**KAUDEN  
PÄÄTÖSKERTA**

**TIEDOTTAMINEN  
TOIMINNASTA**

**ESITYS**

**ILMOITTAUTU-  
MINEN**

**TIEDOTTAMINEN  
KAUDEN AIKANA**

**TIEDOTE**

**KERRAT KAUDEN  
AIKANA**

**KERHOMAKSU**

**KAUDEN  
ENSIMMÄINEN KERTA**



# Ennen asiakkaan polkua: **KARTOITTAMINEN**

## **Huomioitavia**

- Minkälaista harrastustoimintaa alueella jo järjestetään?
- Minkälaista harrastustoimintaa alueella halutaan?
- Miten kartoitetaan?
- Ketkä voisivat toimia yhteistyökumppaneina?

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Menetelmiä mielipiteiden kuulemiseen
  - Toimintaideoita listaus
  - Kehitä toimintaa – Opintokeskus Kansalaisfoorumin materiaaleja



Ennen asiakkaan polkua:

# PÄÄTÖS TOIMINNAN JÄRJESTÄMISESTÄ JA TOIMINNAN SUUNNITTELU

## Huomioitavia

- **Harrastusryhmän paikka ja aika**
  - Tilavaraus (avaimet, tilan käyttöön liittyvät ohjeet)
- **Ohjaajan hankinta ja rekrytointi**
  - Perehdytys
- **Työnjaosta sopiminen, kuka tekee?**
  - Esimerkiksi mainokset ja markkinointi, ilmoittautumisten vastaanotto ja käsittely, harrastuskertojen suunnittelu, tarvikkeiden hankinta, muu viestintä
- **Harrastusryhmän budjetti**
  - Esimerkiksi osallistumismaksut, materiaali- ja tilakulut, vakuutus, ohjaajan palkkio, avustukset

## Tukimateriaaleja

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Vastuutehtävät nuorisoseurassa ja vuosikello
  - Vapaaehtoistyön opas
  - Budjettipohja
  - Rahoitusmahdollisuuksia-malli
  - Luova lava -toiminnan järjestäjän opas
  - Toimintaohje lasten kanssa toimivien rikostaustan selvittämiseksi



# Esipalvelu: **TIEDON SAAMINEN TOIMINNASTA**

*Miten tavoitetaan asiakas, harrastaja tai huoltaja?*

*Miten toivotaan hänen reagoivan ja toimivan?*

*... Innostuminen, reagointi, halu saada lisää tietoa ja ilmoittautua mukaan ...*

## **Huomioitavia**

- **Harrastustoiminnan mainoksen tekeminen ja jakaminen eri kanavissa**
  - Viestinnän ilme, logot, kotisivut, some-kanavat, yhteystiedot tai yhteyshenkilö, eri kieliversiot, selkeys, viestintä- ja markkinointisuunnitelma
- **Markkinointitempaukset**
  - Esimerkiksi näytetunnit kouluilla, harrastemessut, tapahtumissa toiminnan esittely, koulun huoltajaillat, pop up -kerhotoiminta
  - Ota huomioon markkinoinnin kohdennus lapselle vai huoltajalle

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki:**
  - Muokattava juliste- ja flyeripohja
  - Seurojen logot
  - Someopas
  - Lehtijuttupohja
  - Käännösmateriaalit
  - Järjestön yleisesite selkosuomeksi

# Esipalvelu: HARRASTUSTOIMINNAN TIEDOTE

*Miten toivotaan asiakkaan reagoivan ja toimivan?  
... Tiedotteen lukeminen, "ohjeiden" mukaisesti toimiminen ...  
... Tunne siitä, että on tietoinen asioiden kulusta ja etenemisestä ...*

## Huomioitavia

- **Tiedotteen laatiminen**
  - Kuka tekee?
  - Mitä tiedotetaan?
    - Esimerkiksi kerhon perustiedot, kokoontumiset ja tärkeät päivämäärät, yhteystiedot, tietoja kerhon taustaorganisaatiosta
  - Ilme ja logot
  - Huoltajailta?
  - Miten toimitetaan?
    - Esimerkiksi annetaan harrastajille paperisena, sähköpostitse tai postitse huoltajille

## Tukimateriaaleja

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Seurojen logot

# Esipalvelu (voi olla myös ydinpalvelun aikana): **OSALLISTUMISMAKSU**

*Miten toivotaan asiakkaan toimivan?  
... Kerhomaksun maksaminen, helppous ja vaivattomuus ...*

## **Huomioitavia**

- **Maksu- ja laskutustavan valitseminen**
  - Paperinen lasku, verkkolasku, maksu ilmoittautumisen yhteydessä sähköisesti
  - Tieto asiakkaalle, miten maksu suoritetaan

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurarekisteri**
  - Laskutusmahdollisuus nuorisoseurarekisterin kautta



**Nuorisoseurat**

# Ydinpalvelu: **ENSIMMÄINEN KOKOONTUMISKERTA**

*Miten toivotaan asiakkaan toimivan ja kokevan?*

*... Paikalle saapuminen, tervetulleeksi itsensä kokeminen, tutustuminen, osallistuminen, osallisuuden kokeminen, innostuminen ...*

## **Huomioitavia**

- **Ennen ensimmäistä harrastusryhmän kokoontumiskertaa**
  - Esimerkiksi harrastustilaan tutustuminen ja valmistelu (järjestely, siisteys, opasteet, turvallisuus), kokoontumiskerran suunnitteleminen ja kauden hahmottaminen, tarvittavien tarvikkeiden hankinta, osallistujalistat...
- **Ensimmäinen harrastusryhmän kokoontumiskerta**
  - Esimerkiksi hyvän vaikutelman luominen, lämmin vastaanotto, tutustuminen, tavoitteiden ja sääntöjen luominen yhdessä ryhmäläisten kanssa, toiveiden kuuleminen, tilaan yhdessä tutustuminen, innostaminen...

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Lukukausipohja
  - Toimintavuoden pohja
  - Kokoontumiskerran pohja ja tuntisuunnitelmapohja
  - Toimintapäiväkirja
  - Turvallisuussuunnitelma ja läheltä piti - tapaturmaraportti
  - Harrastusryhmän sääntöjen laatiminen



**Nuorisoseurat**

# Ydinpalvelu: **KOKOONTUMISKERRAT KAUDELLA**

*Miten toivotaan asiakkaan toimivan ja kokevan?*

*... Osallistuminen, innostuminen, onnistumisen ja osallisuuden kokeminen, uuden oppiminen, uusien kavereiden saaminen, vuorovaikutustaitojen ja ryhmätyötaitojen kehittyminen, voimautuminen, turvallisuuden kokeminen ...*

## **Huomioitavia**

- **Suunnittelu ja valmistelut**
  - Tuntisuunnitelmat, kausisuunnitelma
  - Toiminta periaatteiden ja arvojen mukaisesti
  - Kohti tavoitteita
  - Ryhmytymisen tukeminen
  - Osallisuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus
  - Matalan kynnyksen ja erityisyyksien huomioiminen
  - soveltuvat menetelmät ja tukimateriaalit ohjaukseen
- **Tarvikkeiden hankinta**
- **Kaverikerta tai muut erityiskokoontumiskerrat**
- **Sisäinen ja ulkoinen viestintä**

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Lukukausi-, toimintavuosi- ja tuntisuunnitelmapohjat
  - Toimintapäiväkirja
  - Harrastusryhmäohjelmat
  - Muita aineistoja kuten leikkiopas, tempurata-toimintakortit, menetelmäopas, teatterileikkiopas, luontopolkukortit...
  - Nuorisoseurojen osallisuusportaat ja kasvatukseen sekä ohjaajan opas lasten osallistavien ryhmien ohjaamiseen
  - Opas erityisnuorten huomioimiseen seura- ja harrastustoiminnassa

# Ydinpalvelu: **TIEDOTTAMINEN**

*Miten toivotaan asiakkaan reagoivan ja toimivan?  
... Tiedotteen lukeminen, "ohjeiden" mukaisesti toimiminen ...  
... Tunne siitä, että on tietoinen asioiden kulusta ja etenemisestä ...*

## **Huomioitavia**

### • Tiedotteen laatiminen

- Kuka tekee?
- Mitä tiedotetaan?
  - Esimerkiksi kauden tärkeät päivämäärät, esitykseen liittyvät asiat, yhteystiedot...
- Ilme ja logot
- Miten toimitetaan?
  - Esimerkiksi annetaan ryhmäläisille paperisena, sähköpostitse tai postitse huoltajille

## **Tukimateriaaleja**

### • Nuorisoseurojen työkalupakki

- Seurojen logot

# Ydinpalvelu: ESITYS

*Miten toivotaan asiakkaan reagoivan, toimivan ja kokevan?  
... Tulee oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, sovituissa varusteissa ...  
... Esiintyminen harjoitellulla tavalla, onnistuminen, innostuminen, itsensä ylittäminen, elämyksen kokemus ...*

## Huomioitavia

- **Raamien suunnittelu esitykselle: Mitä? Missä? Milloin?**
  - Esityspaikan varaaminen, jos on eri, kuin missä ja milloin harrastusryhmä yleensä kokoontuu
  - Esityksen suunnittelu ja harjoittelu toimintakauden aikana yhdessä ryhmäläisten kanssa
- **Esityksen valmistelu**
  - Paikka yleisölle
  - Tarvittavat rekvisiitat, lavasteet, somisteet, muut tarvikkeet
- **Viestintä**
  - Tiedottaminen huoltajille etukäteen, kaikki tarvittava tieto
  - Viestiminen ulospäin, mikäli kyseessä on yleisötilaisuus

## Tukimateriaaleja

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Luova lava -ohjaajanopas
  - Julistepohjat
  - Osallisuusopas tapahtumien tekemiseen



# Ydinpalvelu: **VIIMEINEN KOKOONTUMISKERTA**

*Miten toivotaan asiakkaan reagoivan, toimivan ja kokevan?  
... On tyytyväinen toimintakauteen, haluaa jatkaa toiminnassa ...  
... On innostunut, kokee ehkä haikeutta kauden päättymisestä, jää harrastustauolle hyvillä mielin ...*

## **Huomioitavia**

- **Kokoontumiskerran suunnittelu, valmistelu, tarvittavat tarvikkeet**
- **Palautteen kerääminen osallistujilta**
  - Etukäteen suunnittelu ja menetelmän tai lomakkeen valmistelu
- **Selkeä kaudenpäättös**
  - Mitä tämän jälkeen? Jatkuuko harrastustoiminta? Onko tulossa leirejä?

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Palautelomake
  - Harrastusryhmäoppaat

# Jälkipalvelu: KAUDEN PÄÄTÖSVIESTI JA JATKOMARKKINOINTI

*Miten asiakkaan toivotaan reagoivan ja toimivan?  
... Innostuminen, reagointi, halu saada lisää tietoa ja ilmoittautua mukaan ...*

## Huomioitavia

- **Viestin laatiminen ja lähettäminen**
  - Kiitos kuluneesta kaudesta
  - Tietoa tulevasta toimintakaudesta
  - Tietoa muusta toiminnasta kuten tapahtumista tai leiritöinnasta
  - Sähköpostitse, postitse...

## Tukimateriaaleja

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Vastuutehtävät seuratoiminnassa ja vuosikello
  - Luova lava -toiminnan järjestäjän opas



**Nuorisoseurat**

# Asiakkaan polun jälkeen: **KAUDEN PÄÄTÖSTOIMENPITEET**

## **Huomioitavia**

- Ohjaajan muistaminen, kiitos!
- Palautteiden käsittely
- Raportointi toimintakaudesta
- Avustusten tilittäminen
- Ohjaajapalkkion maksaminen
- Toimintakertomukseen tarvittavat tiedot
  - Osallistujamäärä, kuvaus toiminnasta, ohjaajat, arviointi, osallistuminen tapahtumiin ja esitykset
- Seuraavan kauden suunnittelu

## **Tukimateriaaleja**

- **Nuorisoseurojen työkalupakki**
  - Ohjaajadiplomi tai kunniakirjapohja
  - Ohjaajan itsearviointipohja
  - Nuorisoseurojen matkalaskupohja
  - Seuran palkkio- ja matkalaskulomake



# Tekemisen riemua!



Nuorisoseurat



**Harrastustoiminnan iloa  
nuoriso-seuroihin!**



**Nuorisoseurat**