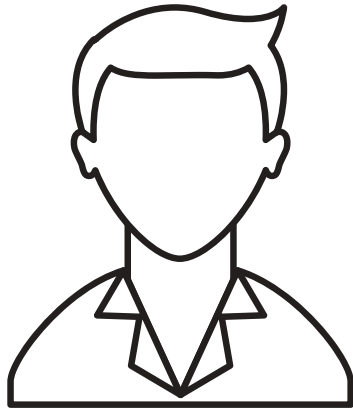
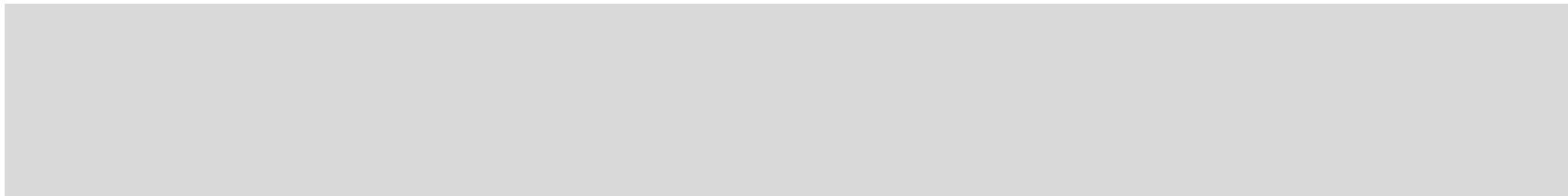


Persoonna:



Suuret ikäluokat
Suuren murroksen sukupolvi
Milleniaalit
Z-sukupolvi
Muu: _____

Iso kuva, josta on kiinnostunut tai huolestunut juuri nyt:



Paikat, joissa arkisin liikkuu:




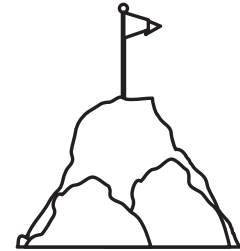
Meitä,



vie eteenpäin...



ENNEN PALVELUA	PALVELUN AIKANA	PALVELUN JÄLKEEN
<p>SAAVUTETTAVUUS JA ARVOLUPAUS Mitä kautta henkilö x sai tietää järjestöstä? Mitä kautta hän sai tietää mahdollisuudesta osallistua järjestön toimintaan? Mikä lupaus toiminnasta, josta hän on kiinnostunut, sen mainoksessa annettiin?</p>	<p>PALVELUMATKA Mitä kontaktipisteitä henkilöllä x on palveluun palvelumatkan aikana? Minkälaisia hetkiä kontaktipisteillä muodostuu? Mitä henkilö x näiden aikana näkee, kuulee, haistaa, maistaa ja tuntee? Onko matkan varrella jotain kriittisiä hetkiä? Miksi ne olivat kriittisiä?</p>	<p>KOKEMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISTYÖSSÄ Tulisiko palvelulupausta muokata? Miten kokemukset otetaan osaksi seurantaa? Mitä hallituksen/johtoryhmän yms. olisi hyvä tietää?</p>
<p>TIETO Mitä tietoa henkilö x sai järjestöstä ja sen toiminnasta sosiaalisen median kautta? Mitä tietoa henkilö x sai järjestön oman sosiaalisen median kautta? Mitä tietoa henkilö x kuuli järjestöstä ja sen toiminnasta muilta ihmisiltä?</p>		<p>TIETO Mitä henkilö x kommunikoi järjestöstä ja sen palveluista sosiaalisen median kautta palvelumatkansa jälkeen? Mitä hän kertoo järjestöstä ja sen toiminnasta muille ihmisille?</p>
<p>AIKAISEMMAT KOKEMUKSET Mitä ja minkälaisia aikaisempia kokemuksia henkilöllä x jo on, joiden kautta hän on päätenyt kokeilemaan iäriestön toimintaa?</p>		<p>TULEVAT KOKEMUKSET Mitä henkilö x seuraavaksi tekee / minkälaiseen järjestötoimintaan ja miten hän osallistuu, vai osallistuuko ollenkaan? Minkälaisia kokemuksia hän seuraavaksi hakee?</p>
<p>MERKITYKSET Miten toiminta suhteutuu henkilön x elämässään noudattamiin sääntöihin, periaatteisiin, tapoihin ja käytäntöihin?</p>		<p>MERKITYKSET Muuttuvatko henkilön x käsitykset siitä, miten järjestötoiminta liittyy hänen elämässäänsä soveltamiin sääntöihin, periaatteisiin, tapoihin ja käytäntöihin?</p>
<p>ODOTUKSET, MIELIKUVAT, KUVITELMAT, MUISTOT Mitä odotuksia ja mielikuvia henkilöllä järjestöstä ja kyseisestä toiminnasta ennen sen alkua on?</p>	<p>PALVELUKOKEMUS Minkälaisia kokemuksia henkilölle x palvelumatkan aikana muodostuu?</p>	<p>TYTYVÄISYYS Henkilö x arvottaa kokemuksensa vertaamalla odotuksiaan, mielikuviaan, kuvitelmiaan, muistelmiaan ja kokemuksiaan</p>



Me _____
(ketkä lupaukset tekevät)

etsimme _____ kanssa
(ihmiset, joille lupaus tehdään ja joita tarvitaan lupauksen täyttämiseksi)

ratkaisua kysymykseen miten voisimme

(muutos, jota ihmiset elämäänsä toivovat)

_____ välttämällä ja
(ihmisten nimeämät ratkaisun edistymistä hidastavat seikat ja toimintatavat)

_____ lisäten.
(ihmisten nimeämät ratkaisun edistymistä edistävät seikat ja toimintatavat)

Lupaus:



Hyödyn luojat: teot
positiivisten kokemusten
takaamiseksi.

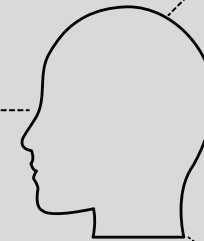
Palvelu tai toiminto,
joka on tarkastelun
alla:



Kivun lievittäjät: teot
kielteisten kokemusten
vähentämiseksi.

Hyödyt, joita toiminnosta
/ palvelusta saa.

Teot, joita haluaa
tehdä:



Kipupisteet, jotka
toiminnossa / palvelussa
turhauttavat/ ärsyttävät.