

Kuvan kaupunkilais- profiilit

Motivaatioperustaiset asiakasprofiilit – kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden kehittämisen yhteinen työkalu

Helsinki

PIKAKATSAUS

Ota profiilit haltuun nopeasti!



Mitä profileilla saavutetaan?

Yhteinen näkemys ja kieli Kuvan asiakkaita

Profiilit toimivat Kuvan yhteisenä ja jaettuna näkemyksenä asiakkaita. Yhteinen kieli auttaa kommunikoimaan läpi organisaation, kenelle palveluita tehdään.

Kuvan palveluja erottaa moni asia, mutta niitä yhdistää kaupunkilainen ja hänen tarpeensa.

Työkalu strategiaan päämääriin

Kaupunkilaisprofiilit lähestymistapana tarjoaa keinoja ymmärtää kaupunkilaisten motivaatioita, joka antaa suunnan kehittämiselle. Ne tarjoavat keinoja kehittää palveluita houkuttelevammiksi ja poistaa esteitä niihin osallistumiselta.

Panostusten kohteet ja valinnat tehdään erikseen – profiilit eivät itsessään määrää, keneen tai keihin meidän tulee keskittyä.

Asiakaslähtöisen ajattelun vakiinnuttaminen

Profiilit ja niiden kanssa käytettävä työkirja tarjoavat käytännön työkaluja ihmislähtöiseen ajatteluun ja palveluiden kehittämiseen. Samalla ne vakiinnuttavat ihmislähtöisyyttä tekemisen tavaksi.

Profiilit ja palvelumuotoilun menetelmät antavat kasvat kaupunkilaisille, jolloin heihin on helpompi samaistua. Ne ohjaavat tekemistämme, innostavat ja saavat aikaan muutosta. Näin asiakastietoa voidaan entistä paremmin kanavoida osaksi palvelukehitystä.



Kaupunkilais- profiilit



Näin tutustut profiileihin

Profilointi kiteytyy nelikenttään, jonka akselit esittelemme seuraavilla sivuilla. Tutustu akseleihin huolellisesti, sillä niiden ymmärtäminen on välttämätöntä profiloinnin ymmärtämisen kannalta.

Akseleiden esittelemisen jälkeen kerromme, miten kaupunkilaisten tarpeet vaihtelevat sen mukaan, mihin kohtaan akseleita he sijoittuvat. Kerromme myös, miten erilaisia kaupunkilaisia voidaan tämän ymmärryksen pohjalta tavoittaa.

Akseleista muodostuvaan nelikenttään syntyy neljä erilaista profiilia – Kuvan kaupunkilaisprofiilit. Esittelemme profiilit ensin yhdessä. Sitten syvennymme tarkemmin kunkin profiilin erityispiirteisiin, motivaatioihin ja tarpeisiin.

Introvideot profiileista (salasana: KaikkienKuva):

<https://vimeo.com/270663954>

<https://vimeo.com/270664035>

Lisää materiaalia profiilien käyttöön löydät myös [ladattavista materiaaleista](#)

Kokemuksia ja vertaistukea voi jakaa ja saada Facebook-ryhmästä [HKI Kuva Asiakasprofiilit](#)





Profilointi perustuu motivaatioihin ja tarpeisiin

Kuvan profilointi kertoo kaupunkilaisista ja heidän motivaatioistaan ja tarpeistaan. Tämä eroaa perinteisestä tavasta segmentoida asiakkaat esimerkiksi ikäryhmän, sukupuolen tai muun demografisen piirteen mukaan. Yksi kaupunkilainen voi siten kuulua moneen profiliin riippuen siitä, minkä palvelun näkökulmasta häntä tarkastelemme: erilaiset motivaatiot ja tarpeet korostuvat eri tilanteissa, tarpeissa ja palveluissa. Motiivipohjaisella profiloinnilla on monta etua:

KAUPUNKILAISEN NÄKÖKULMA YHDISTÄÄ KUVAA

- Kuvan palvelut ovat moninaisia – mutta kaikkia yhdistävä nimittäjä on kaupunkilainen. Jaettu profilointi luo Kuvalle yhteistä kieltä puhua asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

KAUPUNKILAISEN NÄKÖKULMA KATTAU KÄYTTÄJÄT ETTÄ EI-KÄYTTÄJÄT

- Kaupunkilaisista puhuminen mahdollistaa sekä käyttäjistä että ei-käyttäjistä puhumisen (toisin kuin esimerkiksi pelkkien asiakkaiden profilointi). Motiiveihin perustuva profilointi auttaa sekä nykyisten että mahdollisten tulevien asiakkaiden houkuttelemisen.

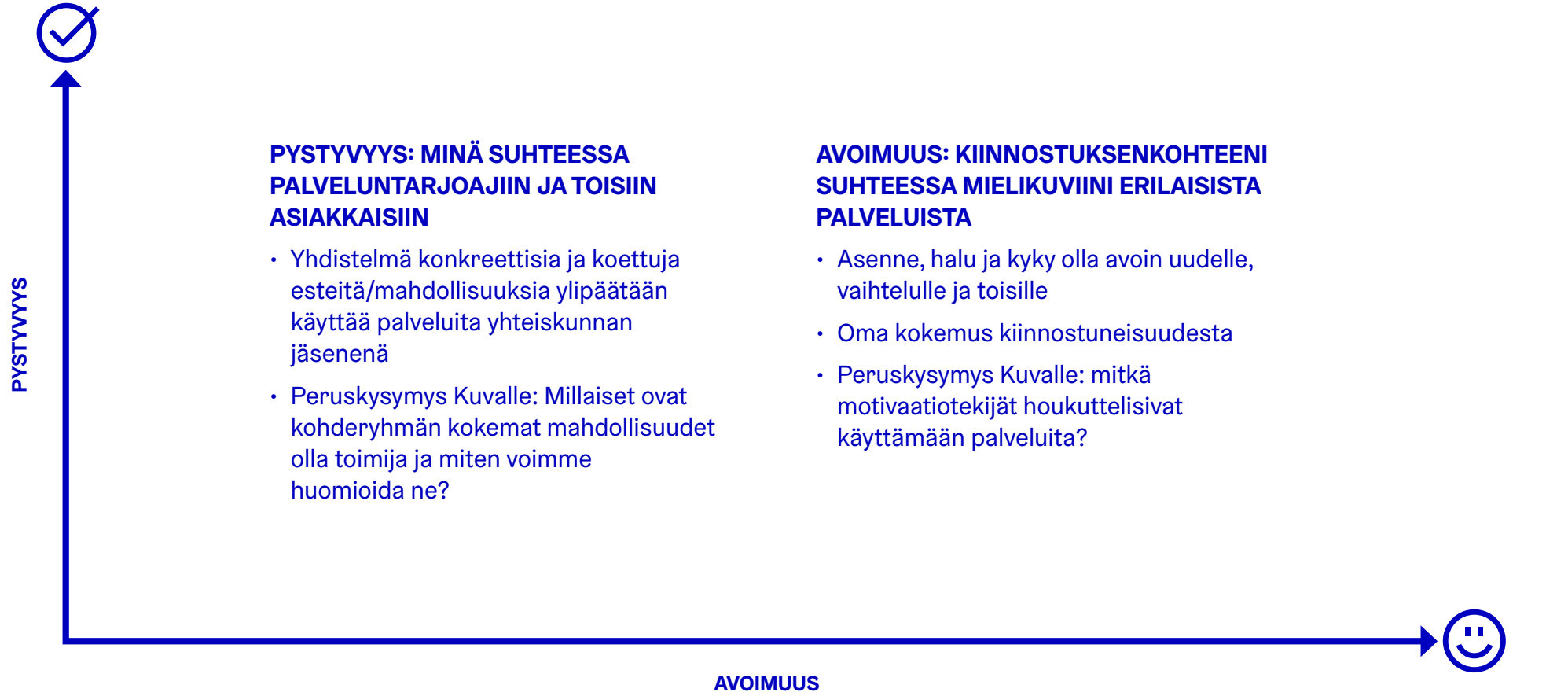
PROFILOINTI ELÄÄ KAUPUNKILAISTEN MUKANA

- Profilointi on suunniteltu alusta asti päivitettäväksi ja kuvalaisten muokattavaksi. Se on valmis käytettäväksi, mutta ei muuttumaton ja jäykkä. Kun kaupunkilaiset ja heidän tarpeensa muuttuvat, profilointi muuttuu heidän mukanaan.



Akselit profiloinnin pohjalla: pystyvyys ja avoimuus

3.2 Akselit profiloinnin pohjalla: pystyvyys ja avoimuus





Kuvan tapa vastata tarpeisiin: Houkuttaminen ja Mahdollistaminen

3.2 Kuvan tapa vastata tarpeisiin: Houkuttaminen ja Mahdollistaminen





**Näiden akseleiden
pohjalta syntyy neljä
kaupunkilaisprofiilia.**



Kaupunkilaisprofiilit



Järkkymättömät

Pystyviä, mutta eivät kovin avoimia – järkkymättömät ovat oman tiensä kulkijoita.

He ovat kuin kotonaan oman juttunsa parissa, mutta kokevat itsensä vieraaksi muualla. Järkkymätön saattaa olla hyvin sitoutunut johonkin aiheeseen, alueeseen, harrastepaikkaan tai jopa ohjaajaan – leimallista hänelle on vähäinen halukkuus vaihtaa tai varioida.

Järkkymättömän aktivoimisen haaste on, että hän viihtyy omalla alueellaan eivätkä helposti koe tarvetta laajentaa piiriään.



Hemmotellut

Avoin, kiinnostunut ja pystyvä – hemmotellut ovat kaupunkilaisia, joille monet mahdollisuudet ovat avoinna ja jotka myös hyödyntävät niitä innokkaasti.

Hemmotellut ovat aktiivisia ja suhteellisen vapaita seuraamaan kiinnostuksiaan. He ovat nähneet paljon ja ovat tietoisia tarjonnasta. Siksi heidän kriteerinsä ovat hioutuneet korkeiksi ja vaatimukset palveluille ovat korkeat.

Koska hemmotelluille tarjoutuu paljon vaihtoehtoja, on yksittäisen palvelun kyettävä erottumaan joukosta ja viestimään ainutlaatuisuuttaan.



Innostettavat

Innostettavat ovat kaupunkilaisia, joilla on aitoja rajoitteita, jotka tekevät palvelujen käytön mahdollisuudesta etäisen (niin Kuvan kuin muidenkin).

Rajoitteet saattavat olla selkeitä ja tiedostettuja (kuten raha, liikkuvuus tai kielitaito), tai vaikeammin hahmotettavia (kuten usko omiin mahdollisuuksiin ja kelpaamiseen tai sosiaaliset taidot joita osallistuminen saattaa vaatia).

Innostettavien tavoittamisen haaste on, että kokemuksia omien mahdollisuuksien rajoitteista on kertynyt paljon. Omat odotukset on sovitettu niihin eikä omista ympeyröistä mielellään uskaltauduta ulos.



Toiveikkaat

Toiveikkaat ovat kiinnostuneita ja innostuneita, mutta osallistumista hidastaa jokin selkeä este.

Rajoitteet saattavat liittyä elämäntilanteellisiin syihin kuten rahatilanteeseen (esim. työttömyys tai opiskelu), perhetilanteeseen (esim. pienet lapset kotona), terveystilanteeseen (esim. liikkumisen rajoitteet ja esteettömyys). Ne eivät kuitenkaan saa Toiveikkaita heittäämään pyyhettä kehään: kiinnostus osallistua on vahva.

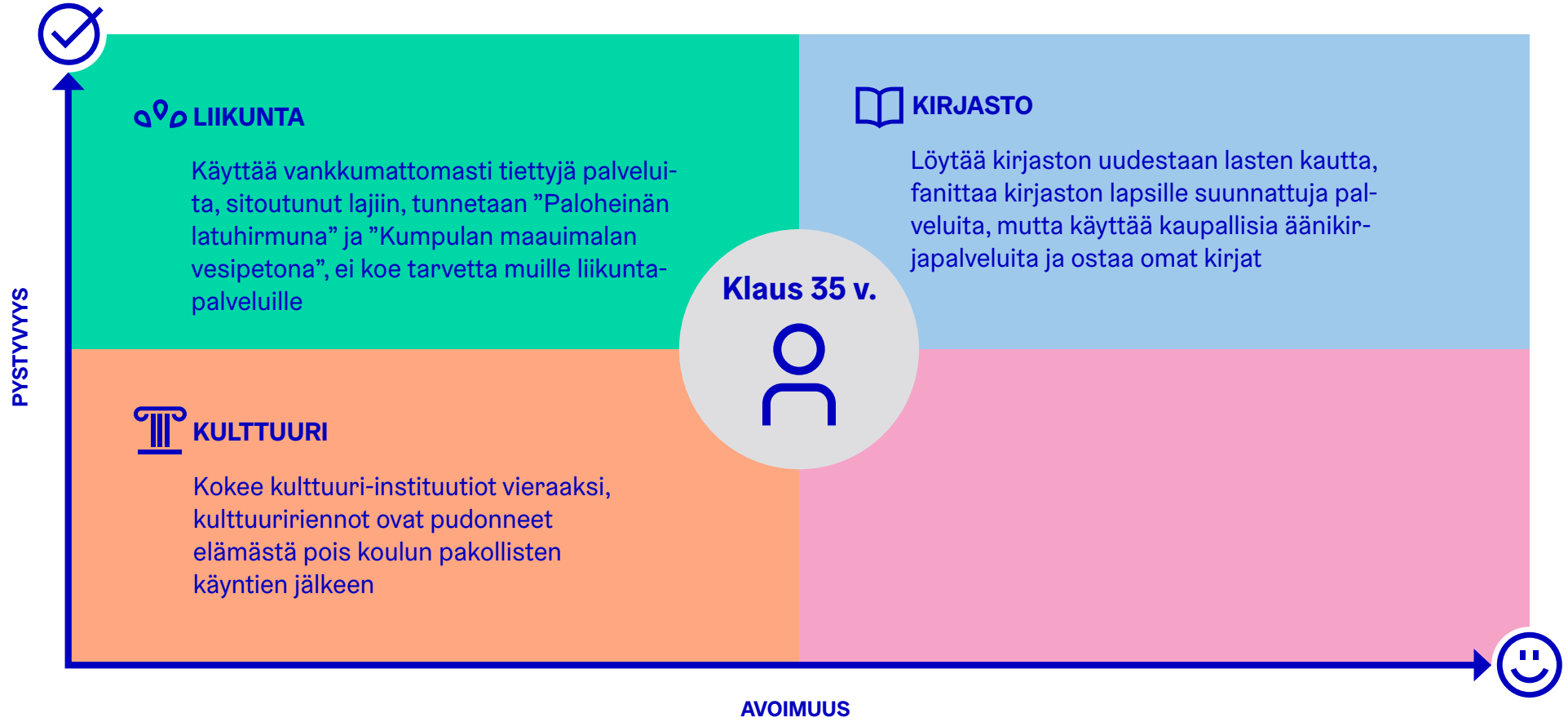
Toiveikas on siitä kiitollinen tavoiteltava, että itselle sopivia palveluita uskalletaan yhä toivoa ja vaatiakin. Toiveikkaiden esteet on vain tunnistettava ja autettava toiveikas niiden yli.

PYSTYVYYS

AVOIMUUS



Yksi kaupunkilainen kuuluu ihmisenä aina moneen profiiliin. Motivaatiot on sidottu tilanteisiin, tarpeisiin – ja palveluihin.



Samassa profiilissa voi olla sekä nykyisiä että potentiaalisia käyttäjiä





**Aika ryhtyä
hommiin!**

Tarkemmat ohjeet profiilien käyttöön löydät Työkirjasta

Lähtivätkö ideat jo lentoon? Haluatko jo päästä kokeilemaan profiilien hyödyntämistä käytännön työssä? Hienoa!

Profiloinnin on tarkoitus tulla kuvalaisten käyttöön ja jokapäiväisen työn avuksi, ei jäädä akateemiseksi harjoitukseksi. Siksi sen käyttöönottoa tukemaan on luotu erillinen työkirja.

Työkirja tarjoaa Kuvan käyttötarkoituksiin valikoituja käytännöllisiä työvälineitä siihen, miten motivaatioperustaisia asiakasprofileja voidaan hyödyntää Kuvan toiminnan kehittämisessä aina pienistä käytännön toimista isompiin kokonaisuuksiin ja pidemmän aikavälin palvelukokonaisuuksien suunnitteluun asti.

Työkirjassa kerrotaan mihin käyttötarpeeseen mitäkin menetelmää kannattaa soveltaa ja mitä niiden avulla voidaan saavuttaa. Asiakasprofileja ja työkirjassa kuvattuja menetelmiä käytetään yhdessä.

Erilaisten työmenetelmien sisältö kuvataan selkeästi ja havainnollisesti. Kuvauksien lisäksi työkirjasta löytyy valmiit työpohjat ja ohjeet, joiden avulla menetelmät on helppo ottaa osaksi omaa työskentelyä.

Löydät työkirjan ja muut materiaalit osoitteesta digi.hel.fi/kaupunkilaisprofiilit

Innostavia hetkiä profiilien käytön parissa!

Helsinki