

Kokeileva
KEHITTÄMINEN

1.
IDEOINTI

NOPEAT
KOKEILUT



TESTIT

2.
HYPOTEESI

SUUNNITELMALLISET
KOKEILUT

ONGELMAN
MÄÄRITTELY



RATKAISUN
MUOTOILU

3.
TULOSTEN KIRJAA-
MINEN & ARVIOINTI

4.
RATKAISU

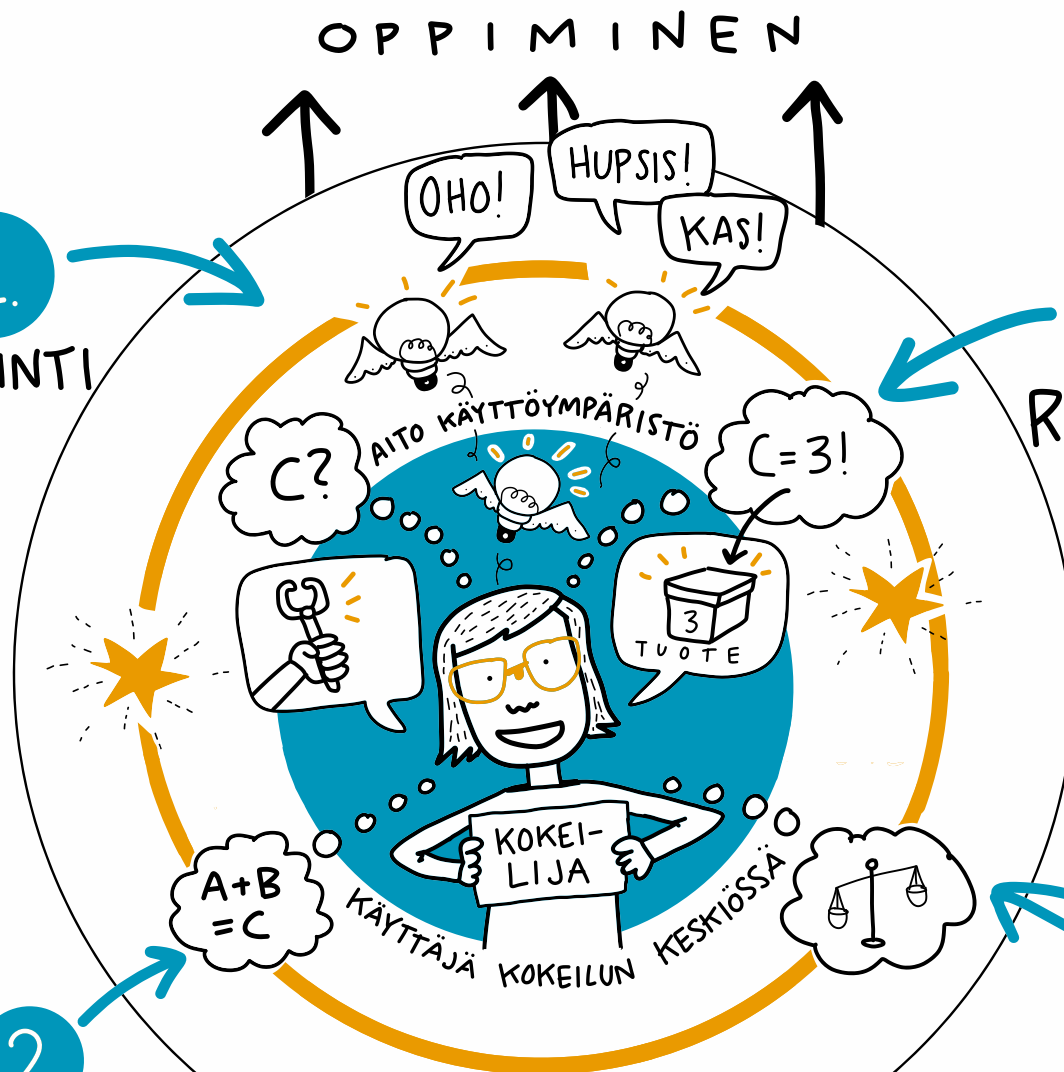
TUTKIMUK-
SELLISET
KOKEILUT



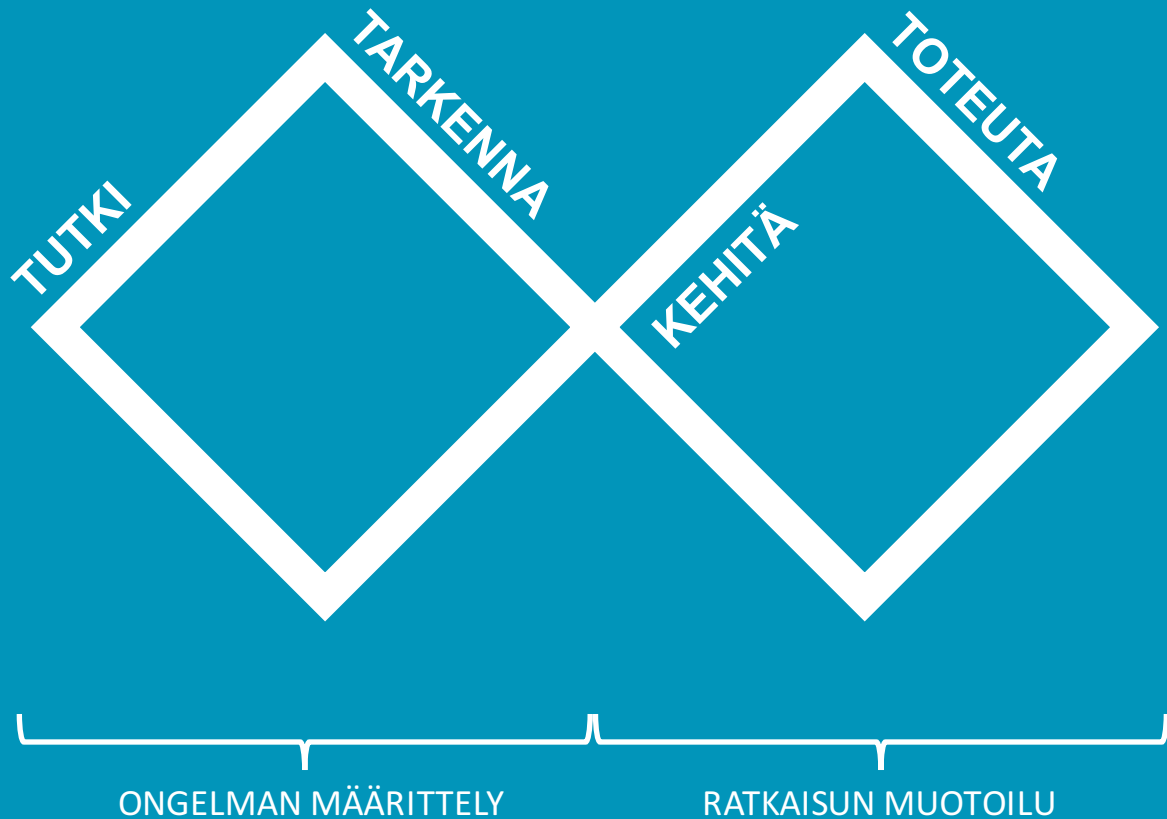
KOE-
RYHMÄ

VERROKKI-
RYHMÄ

SATUNNAIS-
TAMINEN



Kokeillaan
- AINA
OPITAAN!



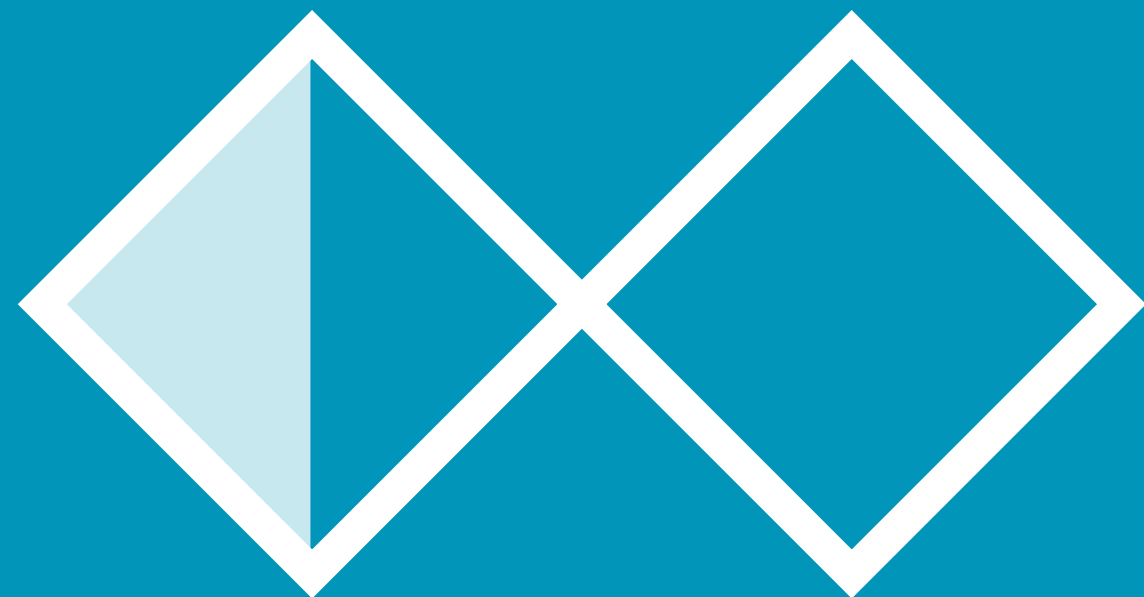
KOKEILIJAN STARTTIPAKETTI

Kokeilu on tapa saada tietoa toimenpiteiden tai muutosten hyödyllisyydestä ja vaikutuksista ennen niiden laajempaa käyttöönottoa.

Tämä starttipaketti sisältää palvelumuotoilun työkaluja, joita voi hyödyntää sekä kokeilun suunnittelussa että kokeilun toteuttamisessa.

Suunnittelussa hyödynnetään Tuplatimanttimallia. Malli tukee kokeilevan kehittämisen prosessia ongelman määrittelystä ratkaisun muotoiluun.

Q TUTKI



ONGELMAN MÄÄRITTELY

Tutkivaiheessa on tärkeää laajentaa ymmärrystä kokonaiskuvasta eli kaikesta, mikä liittyy valitsemaasi ongelmaan, käyttäjäryhmään tai teemaan.

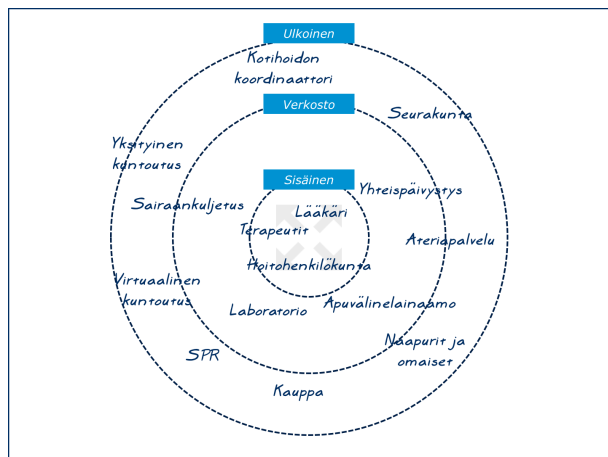
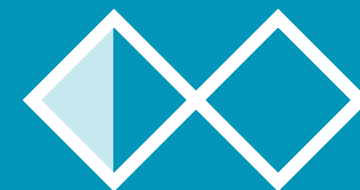
Kerrytä tietoa saatavilla olevasta materiaalista kuten raporteista ja tilastoista. Lisää myös ymmärrystä eri käyttäjäryhmien palvelukokemuksesta, tehtävistä ja tarpeista haastatteleamalla asiantuntijoita ja käyttäjiä, sekä havainnoimalla kentällä ja asiointitilanteissa.

TAVOITTEET

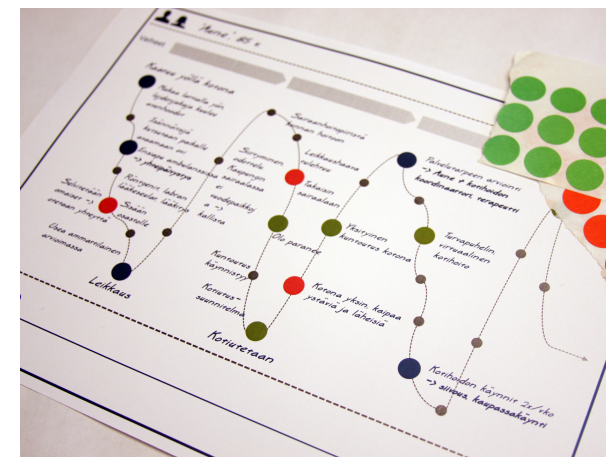
- ➔ Muodosta kokonaiskuva aihepiirin ympärille.
- ➔ Kerää monipuolisesti tietoa eri näkökulmista.
- ➔ Haastattele ja havainnoi aitoja käyttäjiä.
- ➔ Löydä kipupisteet eli ongelmakohdat eri käyttäjille.

MUISTA NÄMÄ

- ✓ Sidosryhmäkarta ja Synteesiharjoitus sopivat kokonaiskuvan hahmottamiseen.
- ✓ Eri asiakkaiden käyttämät palvelut ja käyttäjäkokemus voidaan kuvata Palvelupolun avulla.
- ✓ Pyri siihen, että nykytilanne kuvataan käyttäjän näkökulmasta.



Työskentely	Teknologia	Koulutus	Muutokset	Pelot
Käynnit vähenee	Uusien teknologioiden opettelu työntekijöillä ja asiakkailla	Etähoitaja uutena roolina	Kotikäyntien määrän väheneminen	Ammattitaidon väheneminen
Tietokoneiden lisääntyminen	Omaisien ymmärrys etäpalvelun toiminnasta	Yhteistyö etähoitajan ja kotihoidon välillä	Etäkäyntien määrän kasvu	Asiakkaat jatkossa huonompi-kuntoisia
Rooleiden muutokset	Teknologian luotettavuus	Asiakkaan ja omaisen ymmärrys ja osaaminen	Uusien roolien yhteensovittaminen	Käyntien väheneminen
Turhien käyntien vähentyminen	Laitteen toimivuus ja viat	Asiakkaan omatoimisuuden tarpeen kasvaminen osittain	Turvallisuus lisääntyy	Teknologian luotettavuus
Tuki asiakkaalle uusien laitteiden käytössä	Laitteen muu käyttö	Kotihoidon roolin muuttuminen	Asiakkaiden sosiaaliset tapahtumat vähenee	Uusien laitteiden opettelu ja käyttö
Asiakkaiden ohjauksen määrä kasvaa, vähemmän puolesta tekemistä	Asennus asiakkaan kotiin		Lääkkeiden annostelu loppuu	
Uuden vuorovaikutuksen muodon opettelu				



SIDOSRYHMÄKARTTA

Sidosryhmäkartat ovat visuaalisia esityksiä palvelun tuotantoon osallistuvista eri osapuolista. Ne laaditaan haastattelujen tai muun tutkimuksen pohjalta.

Sidosryhmäkarttojen avulla eri osapuolet voidaan luokitella heidän merkityksensä mukaisesti esimerkiksi palvelujen kehitystyön näkökulmasta.

SYNTEESIHARJOITUS

Synteesiharjoitus auttaa löytämään merkityksiä ja asioiden välisiä suhteita.

Kerää kaikki aiheeseen liittyvät ja mieleen tulevat asiat lapuille ja ryhmittele ne sopivalta tuntuviin ryhmiin.

Ryhmittelyn voi tehdä useammasta näkökulmasta, jos haluat löytää asioiden välille uusia yhteyksiä.

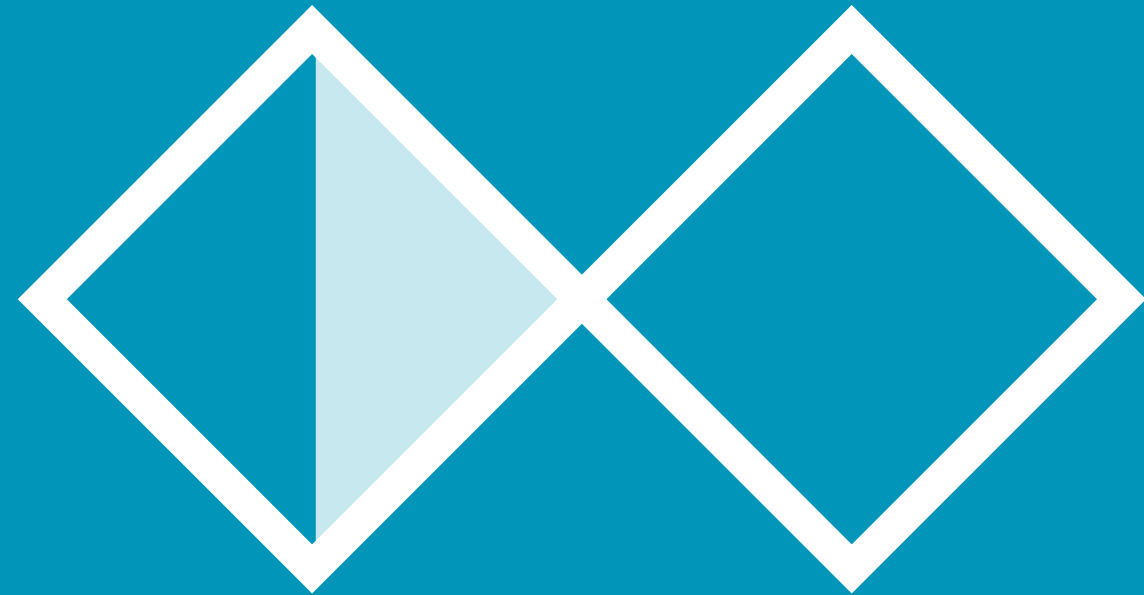
PALVELUPOLKU

Palvelupolku koostuu useista asiakkaan kokemista palvelutuokioista.

Palvelupolku visualisoi asiakkaan palvelukokemuksen.

Palvelupolku laaditaan asiakkaan näkökulmasta tunnistamalla jokainen hänen kokemansa palvelun tuottamiseen liittyvä vuorovaikutustilanne.

★ TARKENNA



ONGELMAN MÄÄRITTELY

Tarkennavaiheessa rajataan tavoitteet ja valitaan ongelmat, joihin keskitytään.

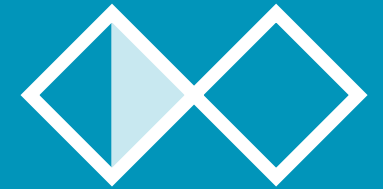
Tutkivaiheen havainnoista on tärkeää tehdä analyysi, jonka avulla tunnistetaan mahdollisuudet ja suunnittelua ohjaavat teemat.

TAVOITTEET

- ➔ Tutkivaiheen havaintojen analysointi ja synteesi.
- ➔ Ongelmien ja tarpeiden priorisointi.
- ➔ Määritellään kehittämisen tavoitteet.

MUISTA NÄMÄ

- ✓ Hyödynnä Asiakasarvo- ja Persoona-työkaluja ihmisten tarpeiden ja motiivien kiteyttämiseen.
- ✓ Rajaa ja valitse tavoitteet, joihin kokeilulla pyritään saamaan vastauksia.
- ✓ Ratkaisut löytyvät kun yhdistät ihmisten tarpeet ja omat tavoitteesi.



Asiakkaan tehtävät - Raportti, palvelujen tunnusluvut - Toimintasuunnitelman tuottaminen - Johtoryhmän raportointi - Budjettiseuranta - Valtuustolle / lautakunnille esittely - Poliittiset neuvottelut - Valitusten käsittely - Päätösten allekirjoitus - Päätösten lausunnot - Hankinnat - Lainsäädännön toimenpanovastuu - Kehittäminen	Asiakkaan tavoittelemat hyödyt - Ennakointi, osattava varautua ennalta - Asian onnistunut valmistelu, päätöksen saaminen - Asiantuntijuuden arvostus -> kutsutaan mukaan valtakunnan tason valmisteluun - Palaute kuntalaisilta - Tilannekuvan ajantasaisuus - Vuorovaikutus, ennakkoiva viestintä
Asiakkaan murheet - Budjetti ja sen antamat raamit - Politiikka - Taiteilu eri intressien välillä - Resurssien puute - Eettiset valinnat - Palaute kuntalaisilta "Saa tiedon ongelmasta lehdistä"	

ASIAKASARVO

Työkalu on hyödyllinen asiakasymmärryksen analysoinnissa, kun mietitään miten asiakastarpeisiin vastataan.

Työkalua voi käyttää esimerkiksi purkamalla kukin asiakashaastattelu siinä esiin tulleisiin tehtäviin, hyötyihin ja murheisiin. Vertailemalla eri haastattelujen asiakasarvoa on helppo tunnistaa samanlaiset ja erilaiset asiakastarpeet.

"Leveät hartiat"

Profiilin kuvaus
 "Leveät hartiat" -ryhmiin kuuluva huolehtii itsensä lisäksi vähintään yhdestä henkilöstä. Hän tarvitsee siis palveluita niin itselleen kuin niille, joista huolehtii. Vainia ja apua hän saa rakentamallaan sosiaalisella verkostollaan, johon kuuluu sukulaista, naapureita ja muita lähimpiä. Leveät hartiat -henkilö on tämän verkoston ydin ja hänen kotinsa paikka, jossa käydään piipahtamassa usein.

Profiilille tyypillistä
 "Elää sosiaalisesti ja aktiivista elämää, joka näkyytyy niin omista kuin muiden tarpeista ja menosta"
 "Yhdistää jatkuvan paikallisen käynnin lähderetven väliin tai palveluksen jollekin roiselle. Aikaansaava"
 "Suhteet ruutit auratavat hallitsemaan työmäärää"
 "Kokonaisuuden heikon lenkki on "Leveät hartiat" -henkilön oma jaksaminen, sillä se vaikuttaa olennaisesti muiden muiden elämään"



Profiilin painotukset

Sähköiset palvelut ← → Käynnin paikan päällä
 Verkostotietoisuus ← → Yksin toiminta
 Huolehtii ydinperheestä ← → Huolehtii suvusta/ystäväistä
 Omalla aavalla yksin ← → Ryppäryydyt & lauki
 Pitkät matkat ← → Lähialue

Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat

- Eri ihmisten monien tarpeiden koordinaatio
- Herkkyyden avun tarve, jos omassa verkostossa aukko
- Kahtaaminen kasvatuksen, henkilökohainen ja ihmisläheinen palvelu

PERSOONAT

Persoonat ovat kuvitteellisia käyttäjäprofiileja, joiden avulla asiakkaat jaotellaan tarpeisiin perustuviin ryhmiin.

Ne kootaan asiakkailta kerätyn tiedon perusteella ja ne auttavat suunnittelijoita siirtämään huomionsa yleisestä väestörakenteeseen pohjautuvasta tiedosta asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

TAVOITE 1: Asiakkaan asiainnin helpottaminen ja nopeuttaminen

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiainnin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 2: Raportoinnin läpinäkyvyyden parantaminen

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiainnin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 3: Asiakaspalautteiden määrän vähentäminen

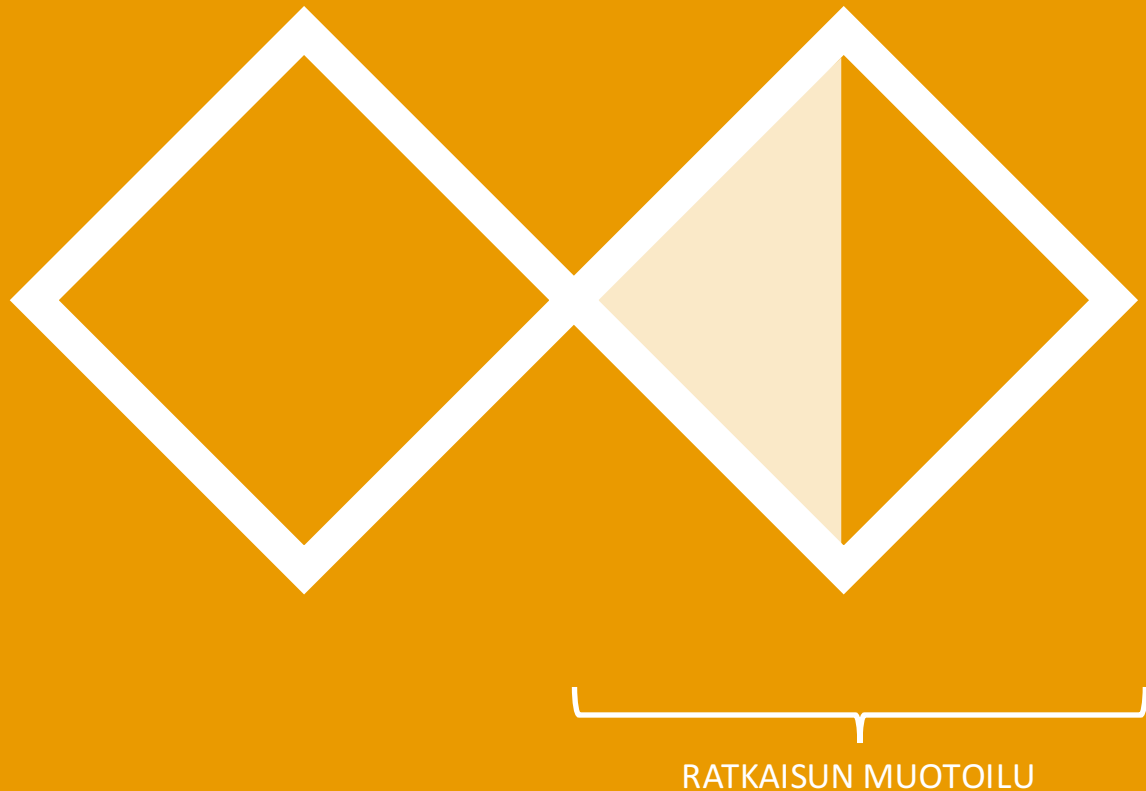
(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiainnin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITTEIDEN MÄÄRITTELY

Kokeilua ei kannata aloittaa, ellei tavoiteltu lopputulos ole kirkkaana mielessä. Mitä epämääräisemmät tavoitteet kokeilulla on, sitä vaikeampi on arvioida sen onnistumista.

Tavoitteiden asettamisessa on syytä luonnollisesti ottaa huomioon myös tulevan kokeilun kesto ja resurssit, jotta tavoite pysyy saavutettavana.

💡 KEHITÄ



Kehitävaihe on hyvä aloittaa muodostamalla muotoilukysymykset aiemmassa vaiheessa valituista ongelmista. Muotoilukysymys alkaa sanoilla “Miten voisimme...”.

Sen jälkeen lähdetään ideoimaan ratkaisuvaihtoehtoja laaja-alaisesti erilaisia luovia menetelmiä hyödyntäen.

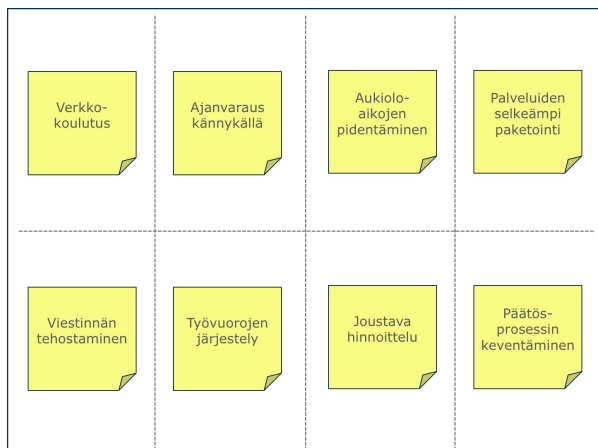
Ratkaisuaihiot visualisoidaan ja konkretisoidaan luonnostelemalla.

TAVOITTEET

- ➔ Kohdistetaan ratkaisujen ideointi valittuihin ongelmiin ja tarpeisiin.
- ➔ Ideoi mahdollisimman paljon erilaisia ratkaisuaihioita.
- ➔ Kuvaa ja tarkastele ideoita tiimissä.

MUISTA NÄMÄ

- ✓ Muodosta muotoilukysymykset.
- ✓ Tuota ideoita moniammatillisessa tiimissä esimerkiksi Ideointikasin ja Analogia-työkalun avulla.
- ✓ Valitse käyttökelpoisimmat ideat ja kokoa ne konseptiksi kokeilua varten.



Työkalupakki

Muotoilussa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja verkosta löytyy useita työkalupakkeja, joilla pääsee helposti alkuun muotoilun menetelmien hyödyntämisessä.



Jos meillä olisi työkalupakki, niin minkälaisia työkaluja siihen kuuluisi?

MITÄ?

Palveluiden sähköistymisen myötä on vaarana, että syntyy ns. digikuilu eli kaikki eivät halua tai osaa käyttää sähköisiä palveluita

KENELLE?

Ensisijaisesti seniori-ikäisille, jotka kaipaavat tukea tietotekniikan ja netin käytössä

MITEN?

Tietotekniikan ja sähköisten palveluiden valmennusta kuntalaisille yhdessä järjestöjen kanssa

IDEOINTIKASI

Ratkaisujen ideoinnissa ei, varsinkaan alussa, kannata kursailla ideoiden määrässä. Ideointikasin idea on tuottaa kahdeksan ideaa kahdeksassa minuutissa.

Kello käymään ja ideoita synnyttämään!

ANALOGIAT

Pyörää ei aina tarvitse keksiä uudestaan, vaan joskus voi lainata hyviä käytäntöjä ja ideoita muilta.

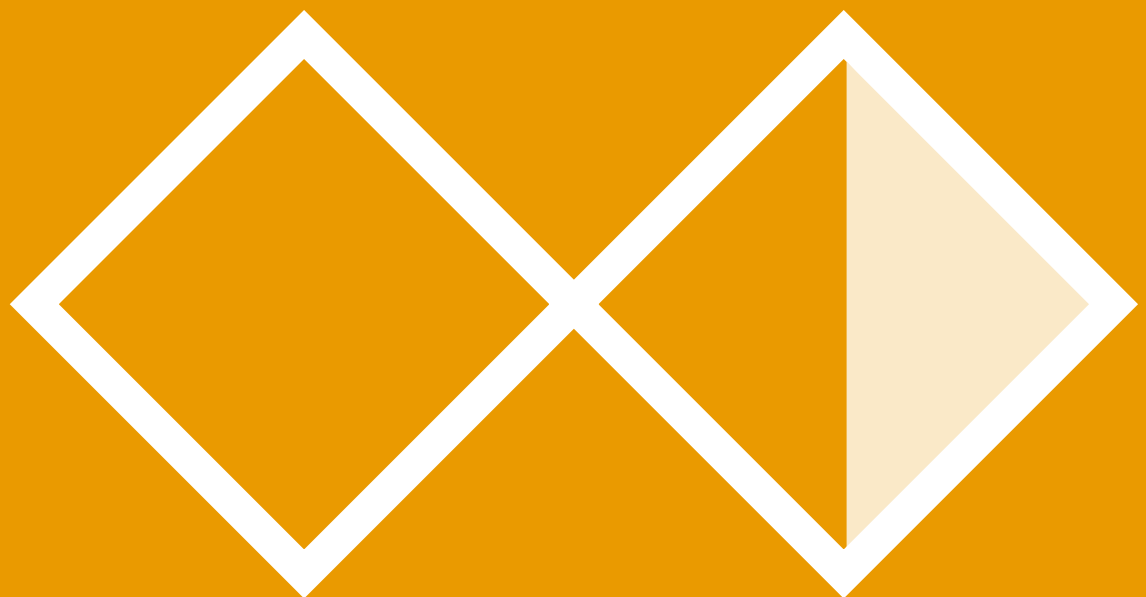
Oman alan ulkopuolelta kerätyt esimerkit soveltuvat joskus sellaisenaan hyödynnettäväksi tai ne voivat inspiroida sovelluksia, joita ei muuten ehkä tulisi ajatelleeksi.

KONSEPTIKUVAUS

Ideoinnin ja ratkaisuvaihtoehtojen kehittämisen jälkeen on vielä tarpeellista kuvata syntynyt konsepti, jotta kaikille on selvää mitä polkua pitkin lähdetään etenemään. Konseptikuvaus kertoo lyhyesti kaikki olennaiset asiat, jotta voidaan siirtyä prosessin seuraavaan vaiheeseen.

Jos konseptin kiteyttäminen tuntuu haastavalta, kannattaa vielä hetkeksi palata suunnittelupöydälle.

➔ TOTEUTA



RATKAISUN MUOTOILU

Toteutavaihe lähtee käyntiin valitsemalla yksi tai useampi ratkaisuaihio, jota lähdetään konseptoimaan ja tarkentamaan. Valinnassa on hyvä käyttää tavoitteista johdettuja mittareita.

Ratkaisusta luodaan konkreettinen tuotos visualisoinnin ja protoilun keinoin. Prototyypillä validoidaan ratkaisuaihion olettamukset aidoilla käyttäjillä. Testauksesta opitaan ja jatkokehitetään ratkaisuprototyyppiä iteratiivisesti.

TAVOITTEET

- ➔ Valitaan ratkaisuidea prototyyppiä varten.
- ➔ Tuotetaan konkreettinen ja visuaalinen prototyyppi, jota testataan aidoilla käyttäjillä.
- ➔ Prototyyppiä jatkokehitetään testauksen havaintojen ja palautteen avulla.

MUISTA NÄMÄ

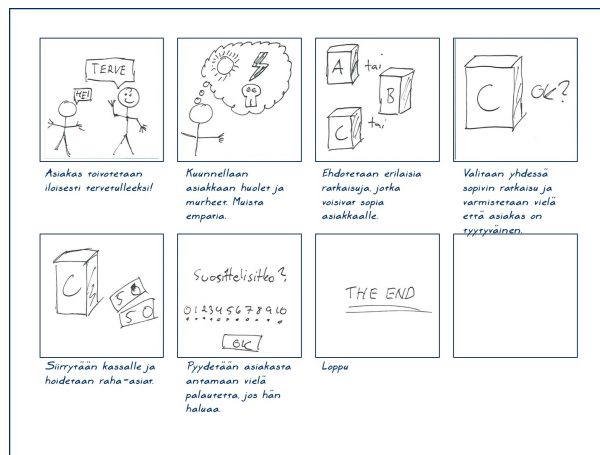
- ✓ Hyödynnä saatavilla olevia materiaaleja prototyyppien tekemisessä.
- ✓ Muista kertoa myös tarina, älä pelkkiä faktoja.
- ✓ Testaa aidoilla käyttäjillä. Iteroi ratkaisua testauksen perusteella.



PROTOTYYPPI

Konseptiin liittyvä prototyyppi voi olla esimerkki digitaalisen palvelun käyttöliittymästä, pahvista tehty fyysisen palvelun malli tai vaikka pohjapiirros tulevasta myymälästä.

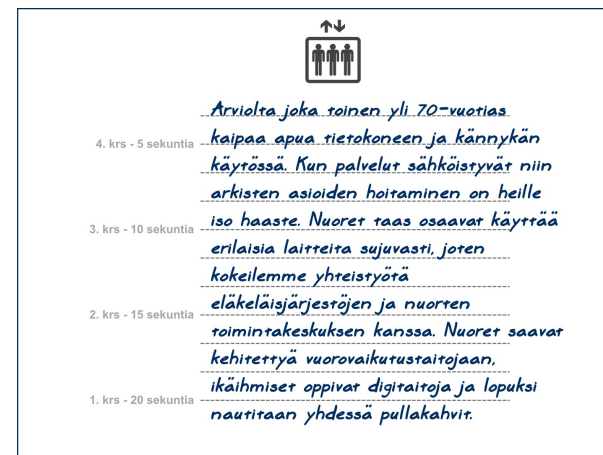
Tarkoituksena on tehdä proto, joka toimii keskustelun avaajana: mitä jos se näyttäisi tältä?



KUVAKÄSIKIRJOITUS

Kuvakäsikirjoitus on helppo tapa visualisoida mistä palvelussa on kyse. Kuvakäsikirjoituksen piirtämiseen ei myöskään kummoisia piirustustaitoja tarvita, vaan tikku-ukoilla pääsee jo pitkälle.

Sarjakuvamaiseen muotoon pukeminen myös antaa luvan lähestyä hankaliakin asioita vähän kevyemmin, jolloin keskustelussa päästään syvemmälle ilman kiertelyä ja kaartelua.

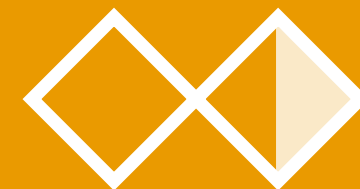


HISSIPUHE

Hissipuhe on lyhyt, iskevä ja innostavan mielikuvan herättävä tarina suunnitelman tärkeimmistä asioista. Nimensä mukaisesti hissipuheen ideana on, että sen voi esittää hissimatkan aikana, eli hyvin lyhyessä ajassa.

Tyypillisesti hissipuhe kertoo miksi juuri tästä asiasta kannattaa kiinnostua, mitä ongelmaa sillä yritetään ratkaista ja mitä resursseja toteutus vaatii.

➔ TOTEUTA



KOKEILEMAAN



Suunnitteluvaihe auttaa rajaamaan ja tunnistamaan mikä kokeilussa on tärkeintä, mutta sen jälkeen on hyvä pistää suunnittelemasi kokeilun pyörät pyörimään tosielämän ympäristössä ja oikeilla käyttäjillä mahdollisimman nopeasti.

Oppiminen on kokeilussa vähintään yhtä tärkeää kuin itse lopputulos, joten epäonnistumisista ei kannata turhaan murehtia. Thomas Edisonin sanoin: “En ole epäonnistunut. Olen vain löytänyt 10 000 tapaa, jotka eivät toimi”.

TAVOITTEET

- ➔ Saada kokeilu nopeasti käyntiin.
- ➔ Pitää kokeilu riittävän pienenä ja nopeana.
- ➔ Ymmärtää kokeilun jälkeen mitä on opittu.

MUISTA NÄMÄ

- ✓ Hyödynnä kokeilusuunnitelmaa kun mietit miten kokeilu toteutetaan käytännössä.
- ✓ Muokkaa kokeilua, jos tuntuu siltä, että et opi mitään uutta.
- ✓ Huolehdi, että kaikki mukana olevat ymmärtävät, että kyseessä on kokeilu, josta on tarkoitus oppia.

KOKEILUSUUNNITELMA

KENELLE KOKEILU ON SUUNNATTU?



KUINKA KAUAN KOKEILU KESTÄÄ?

☐ 1 viikko ☐ 2 viikkoa ☐ 4 viikkoa ☐ -----

MISTÄ TIEDÄMME ETTÄ KOKEILU ON ONNISTUNUT?

MITÄ TAVOITTEITA KOKEILULLA ON?

MITÄ KOKEILUN TOTEUTTAMISEEN TARVITAAN?

Henkilöt: -----

Budjetti: -----

Tilat: -----

Tavarat: -----

MITÄ RISKEJÄ KOKEILUSSA ON?

MUOTOILU



OMISTAJA?

KYSYNTÄ

MULLE, MULLE!

OPPIVA
JA NOTKEA
TOIMINTA

TOTEUTUS

RATKAISU

TUV
MUKAAN!

OSAL-
LISTAMINEN

KOKEILU

JA
MINÄ...

SINÄ...

YHDESSÄ!

EPÄONNISTU
TÄSSÄ

YHTEEN-
VETO

UUSI SUUNTA

VERKOS-
TOITUMINEN
& VERTAIS-
OPPIMINEN

lisää
innostusta!

TARKASTUS-
PISTE

TUKI

RAHOI-
TUS

TUKEMINEN

MITTARIT

TURVALLINEN
TILA

RISKIEN-
HALLINTA

Ei turhaa
työtä!

Parhaat
ratkaisut

HYVIN

kokeiltu

ON

PUOLIKSI

TEHTY

TEHOKKUUS?

TAVOI-
TE

KENTTÄ

MIELEKKYYS?

MUUTOS

ARVIOINTI

LISÄTIETOA KOKEILUISTA



 vm.fi/digikuntakokeilu

 kokeilevasuomi.fi

 kuntaliitto.fi/uskallakokeilla

 vm.fi/tyo-2.0

 d9.valtiokonttori.fi

 www.kokeilunpaikka.fi

 kehitakokeillen.fi

TYÖKALUT

Persoona



Profiilin kuvaus

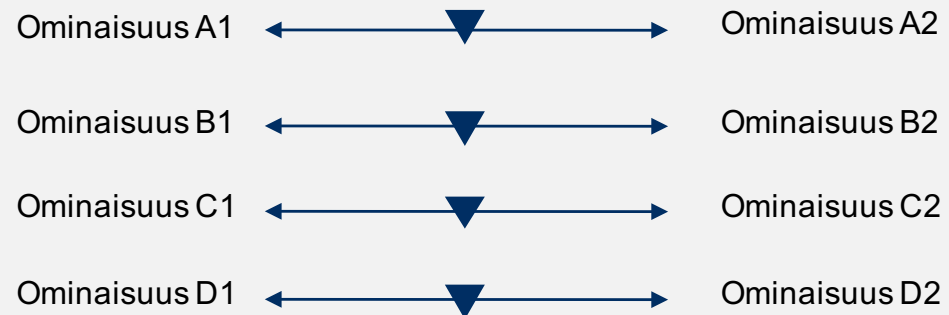
...

Profiilille tyypillistä

...



Profiilin painotukset



Asiakaskokemuksessa tärkeintä

...

"Leveät hartiat"

Profiilin kuvaus

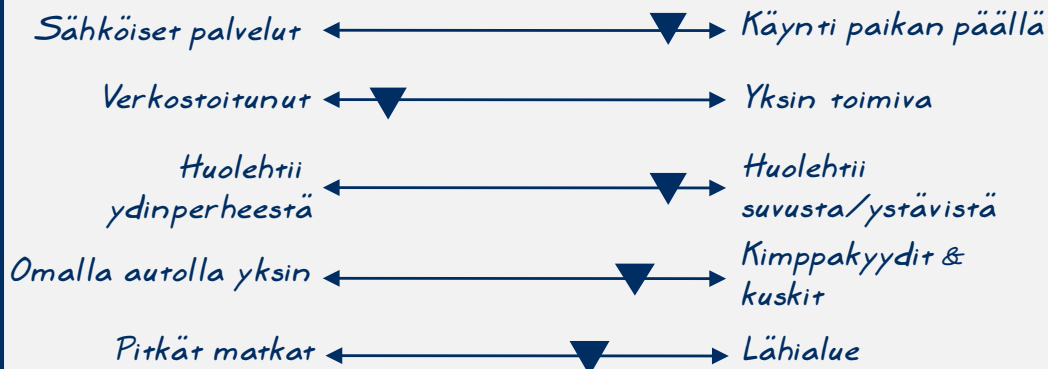
"Leveät hartiat" –tyyppiin kuuluva huolehtii itsensä lisäksi vähintään yhdestä henkilöstä. Hän tarvitsee siis palveluita niin itselleen kuin niille, joista huolehtii. Voimia ja apua hän saa rakentamaltaan sosiaaliselta verkostolta, johon kuuluu sukulaisia, naapureita ja muita lähipiiriläisiä. Leveät hartiat – henkilö on tämän verkoston ydin ja hänen kotinsa paikka, jossa käydään piipahtamassa usein.

Profiilille tyypillistä

- Elää sosiaalista ja aktiivista elämää, joka täyttyy niin omista kuin muiden tarpeista ja menoista
- Yhdistää jokaiseen pakolliseen käyntiin ilahduttavan visiitin tai palveluksen jollekin toiselle. Aikaansaava.
- Selkeät rutiinit auttavat hallitsemaan työmäärää
- Kokonaisuuden heikoin lenkki on "Leveät hartiat" –henkilön oma jaksaminen, sillä se vaikuttaa olennaisesti monen muunkin elämään



Profiilin painotukset



Asiakaskokemuksessa tärkeintä

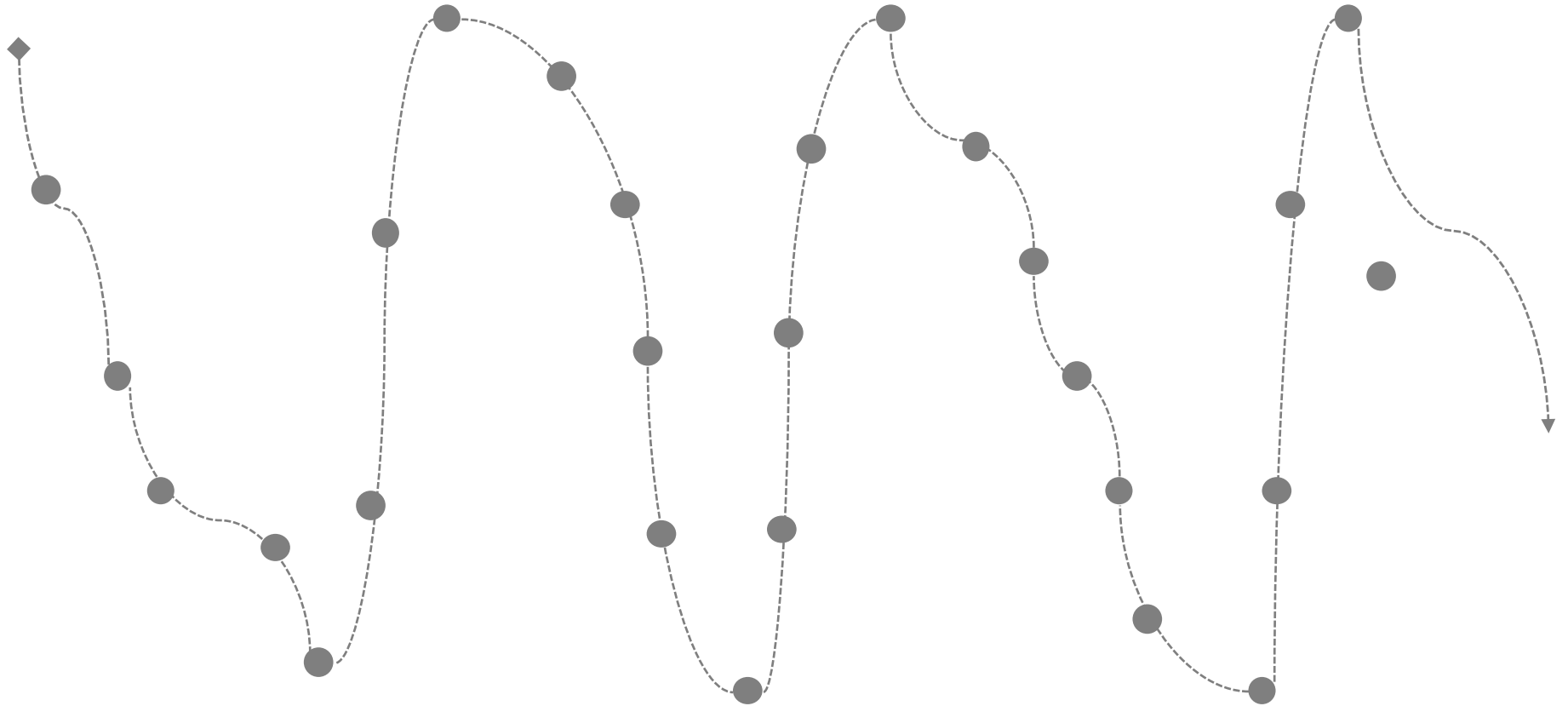
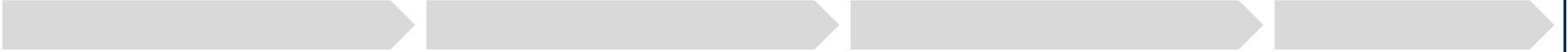
- Eri ihmisten monien tarpeiden koordinointi
- Hetkellisen avun tarve, jos omassa verkostossa aukko
- Kohtaaminen kasvotusten, henkilökohtainen ja ihmisläheinen palvelu

Palvelupolku





Vaiheet



Kokemus





"Aune", 85 v.

Vaiheet

Kaatuu yöllä kotona

Makaa lattialla yön,
leijdenjakaja kuulee
avunhooat

Isännöitsijä
kutsutaan paikalle
avaamaan ovi

Ensiapu ambulanssissa
-> yhteipäivystys

Röntgenit, labran
lääkeseulat, lääkitys

Selvitetään
omaiset ->
otetaan yhteyttä

Usea ammatilainen
arvioimassa

Leikkaus

Sairaanhoitopiiristä
kunnan hoitoon

Leikkaushaava
tulehtuu

Siirtyminen,
odottelu.
Kaupungin
sairaalassa
ei
vuodepaikkoj
a ->
kallista

Takaisin
sairaalaan

Olo paranee

Kuntoutus
käynnistyy

Kotiutus-
suunnitelma

Kotiutetaan

Palvelutarpeen arviointi
-> Aune + kotihoidon
koordinaattori, terapeutti

Yksityinen
kuntoutus kotona

Turvapuhelin,
virtuaalinen
kotihoito

Kotona yksin, kaipaa
ystäviä ja läheisiä

Kotihoidon käynnit 2x/vko
-> siivous, kaupassakäynti

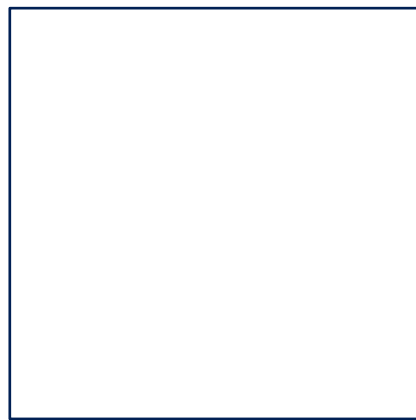
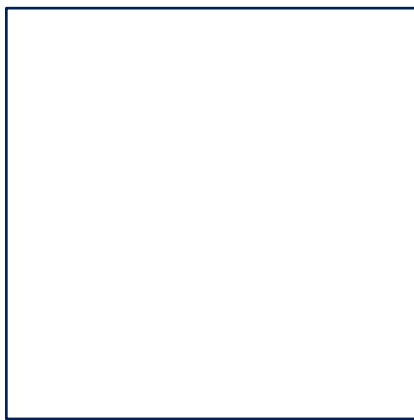
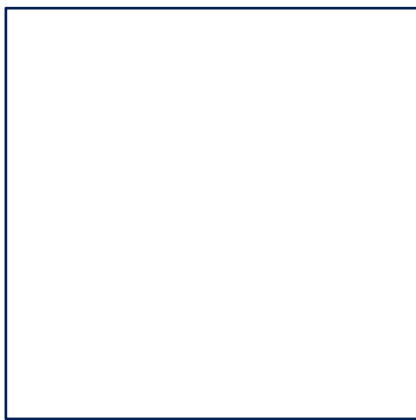
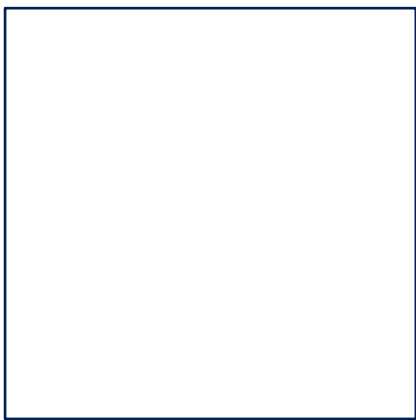
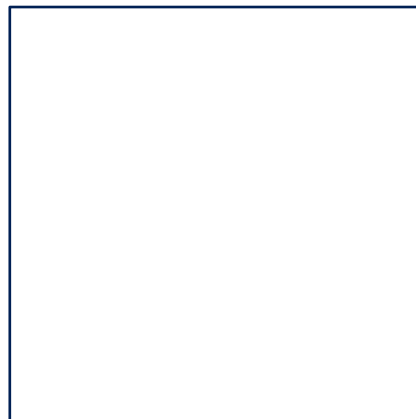
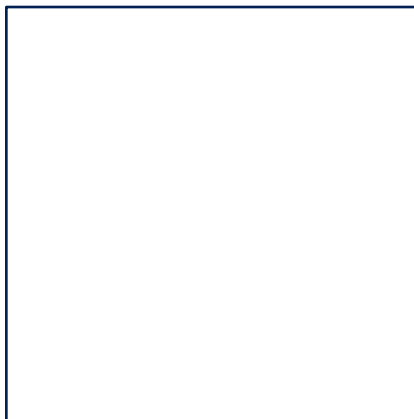
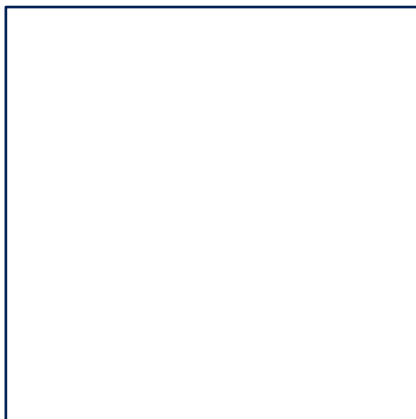
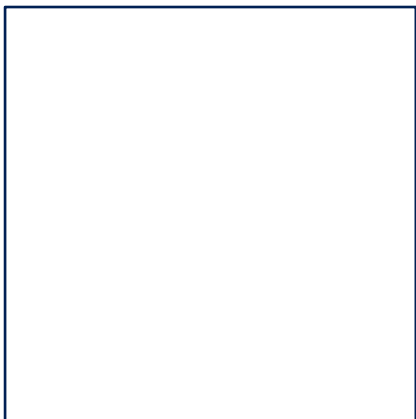
Mukana srk:n
toiminnassa

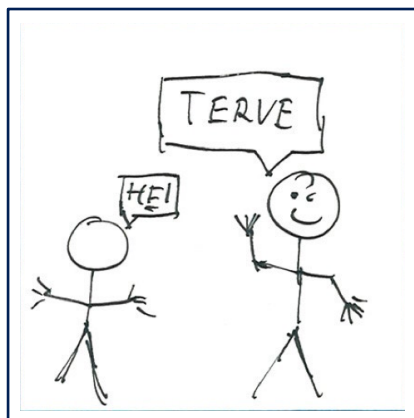
Kokemus



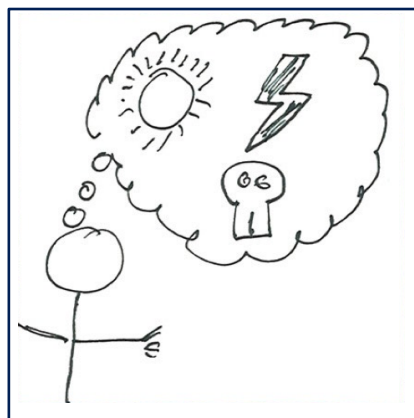
Kuvakäsikirjoitus



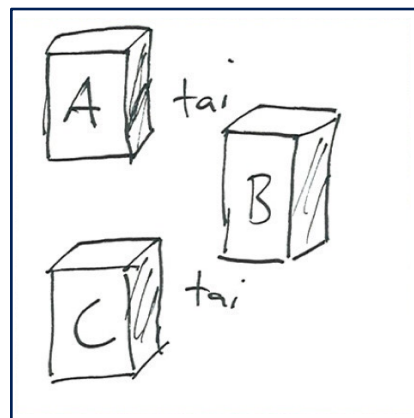




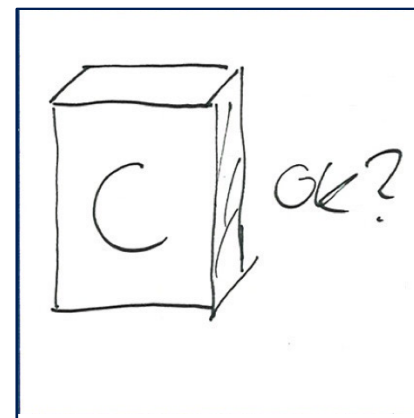
Asiakas toivotetaan
iloisesti tervetulleeksi!



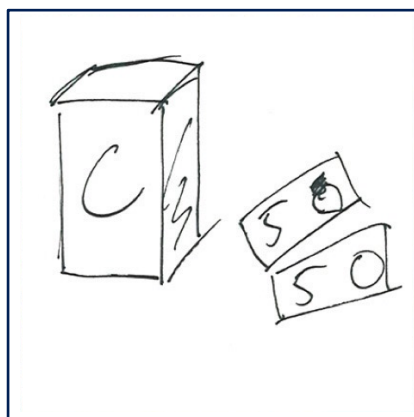
Kuunnellaan
asiakkaan huolet ja
murheet. Muista
empatia.



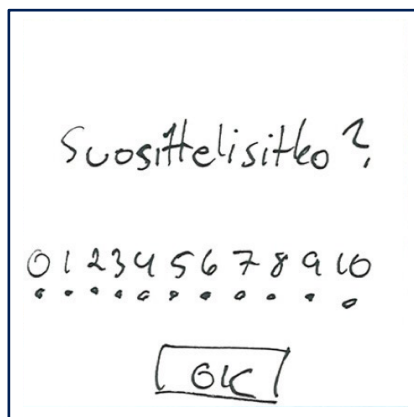
Ehdotetaan erilaisia
ratkaisuja, jotka
voisivat sopia
asiakkaalle.



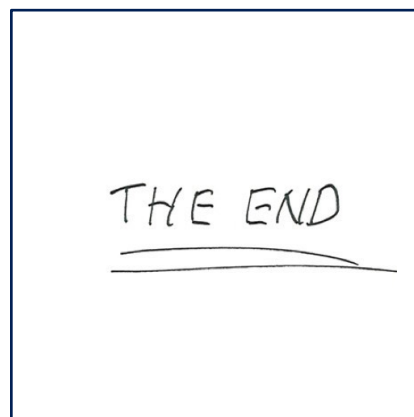
Valitaan yhdessä
sopivin ratkaisu ja
varmistetaan vielä
että asiakas on
tyytyväinen.



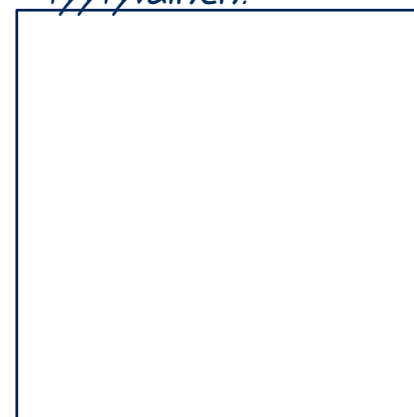
Siirrytään kassalle ja
hoidetaan raha-asiat.



Pyydetään asiakasta
antamaan vielä
palautetta, jos hän
haluaa.



Loppu



Synteesiharjoitus



--	--	--	--	--

Työskentely

Käynnit vähenee

Tietokonetyön lisääntyminen

Roolien muutokset

Turhien käyntien vähentyminen

Tuki asiakkaille uusien laitteiden käytössä

Asiakkaiden ohjauksen määrä kasvaa, vähemmän puolesta tekemistä

Uuden vuorovaikutuksen muodon opettelu

Teknologia

Uusien teknologioiden opettelu työntekijöillä ja asiakkailla

Omaisien ymmärrys etäpalvelun toiminnasta

Teknologian luotettavuus

Laitteen toimivuus ja viat

Laitteen muu käyttö

Asennus asiakkaan kotiin

Koulutus

Etähoitaja uutena roolina

Yhteistyö etähoidon ja kotihoidon välillä

Asiakkaan ja omaisen ymmärrys ja osaaminen

Asiakkaan omatoimisuuden tarpeen kasvaminen osittain

Kotihoitajan roolin muuttuminen

Muutokset

Kotikäyntien määrän väheneminen

Etäkäyntien määrän kasvu

Uusien roolien yhteensovittaminen

Turvallisuus lisääntyy

Asiakkaiden sosiaaliset tapahtumat vähenee

Lääkkeiden annostelu loppuu

Pelot

Ammattiylpeyden väheneminen

Asiakkaat jatkossa huonompi-kuntoisia

Käyntien väheneminen

Teknologian luotettavuus

Uusien laitteiden opettelu ja käyttö

Asiakasarvo



Asiakkaan tehtävät

Asiakkaan tavoittelemat hyödyt

Asiakkaan murheet

Asiakkaan tehtävät

- *Raportti, palvelujen tunnusluvut*
- *Toimintasuunnitelman tuottaminen*
- *Johtoryhmän raportointi*
- *Budjettiseuranta*
- *Valtuustolle / lautakunnille esittely*
- *Poliittiset neuvottelut*
- *Valitusten käsittely*
- *Päätösten allekirjoitus*
- *Päätösten lausunnot*
- *Hankinnat*
- *Lainsäädännön toimenpanovastuu*
- *Kehittäminen*

Asiakkaan tavoittelemat hyödyt

- *Ennakointi, osattava varautua ennalta*
- *Asian onnistunut valmistelu, päätöksen saaminen*
- *Asiantuntijuuden arvostus -> kutsutaan mukaan valtakunnan tason valmisteluun*
- *Palaute kuntalaisilta*
- *Tilannekuvan ajantasaisuus*
- *Vuorovaikutus, ennakoiva viestintä*

Asiakkaan murheet

- *Budjetti ja sen antamat raamit*
- *Politiikka*
- *Taiteilu eri intressien välillä*
- *Resurssien puute*
- *Eettiset valinnat*
- *Palaute kuntalaisilta*
- *"Saa tiedon ongelmasta lehdistä"*

Tavoitteet



TAVOITE 1: *Asiakkaan asiointin helpottaminen ja nopeuttaminen*

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiointin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 2: *Raportoinnin läpinäkyvyyden parantaminen*

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiointin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 3: *Asiakaspalautteiden määrän vähentäminen*

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asiointin helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 1:

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asioiden helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 2:

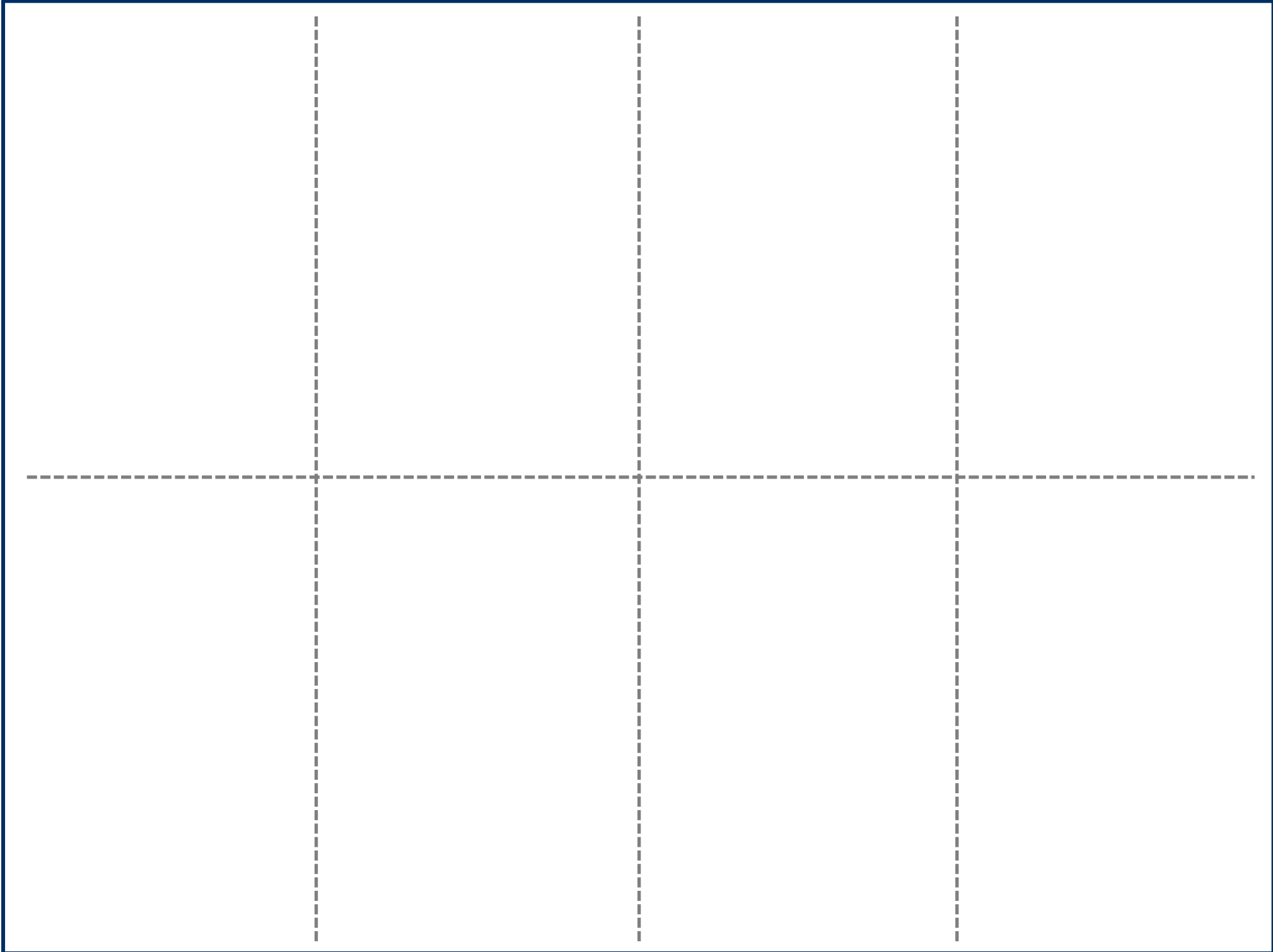
(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asioiden helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

TAVOITE 3:

(Hyvä elämä, läpinäkyvyys, asioiden helpottaminen, rahan ja ajan säästö, tehostaminen...)

Ideointikasi





Verkko-
koulutus

Ajanvaraus
kännykällä

Aukiolo-
aikojen
pidentäminen

Palveluiden
selkeämpi
paketointi

Viestinnän
tehostaminen

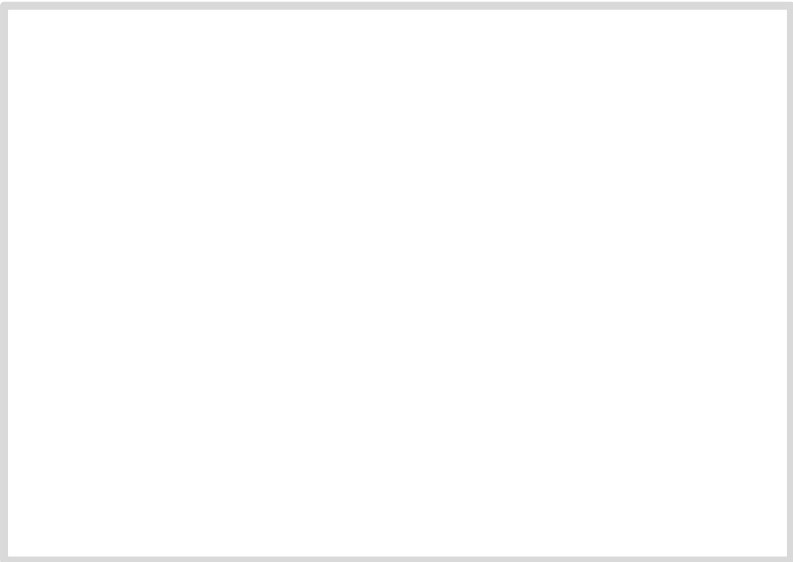
Työvuorojen
järjestely

Joustava
hinnoittelu

Päätös-
prosessin
keventäminen

Analogiat





Työkalupakki

Muotoilussa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja verkosta löytyy useita työkalupakkeja, joilla pääsee helposti alkuun muotoilun menetelmien hyödyntämisessä.

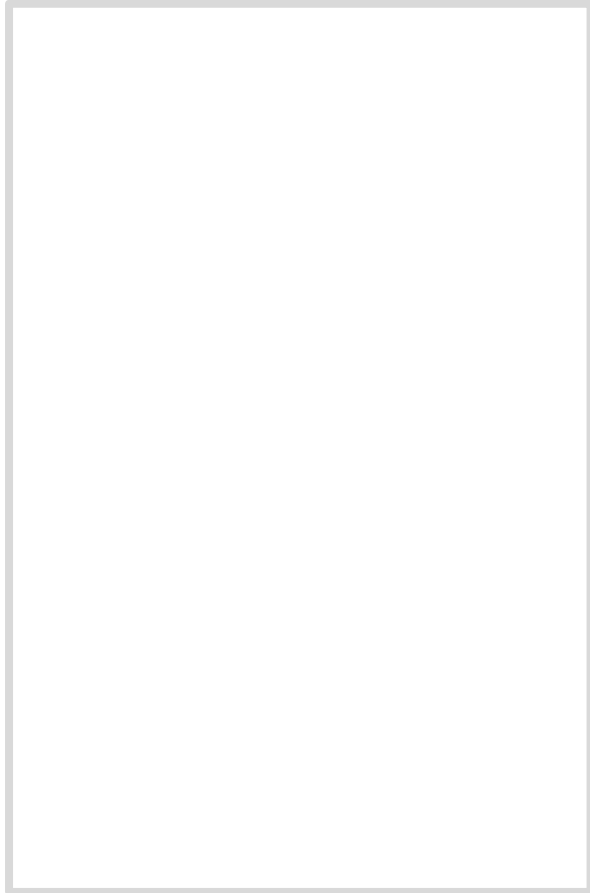
Jos meillä olisi työkalupakki, niin minkälaisia työkaluja siihen kuuluisi?



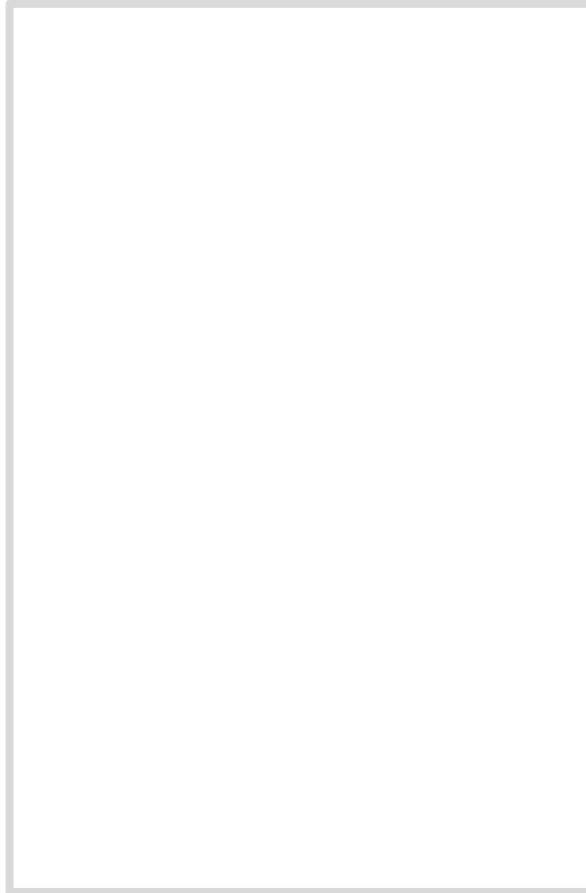
Konseptikuvaus



MITÄ?

A large, empty rectangular box with a light gray border, intended for taking notes under the heading 'MITÄ?'.

KENELLE?

A large, empty rectangular box with a light gray border, intended for taking notes under the heading 'KENELLE?'.

MITEN?

A large, empty rectangular box with a light gray border, intended for taking notes under the heading 'MITEN?'.

MITÄ?

Palveluiden sähköistymisen myötä on vaarana, että syntyy ns. digikuilu eli kaikki eivät halua tai osaa käyttää sähköisiä palveluita

KENELLE?

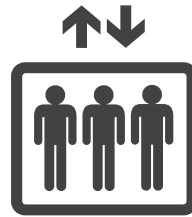
Ensisijaisesti seniori-ikäisille, jotka kaipaavat tukea tietotekniikan ja netin käytössä

MITEN?

Tietotekniikan ja sähköisten palveluiden valmennusta kuntalaisille yhdessä järjestöjen kanssa

Hissipuhe



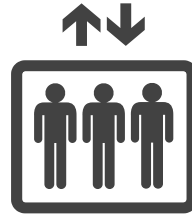


4. krs - 5 sekuntia

3. krs - 10 sekuntia

2. krs - 15 sekuntia

1. krs - 20 sekuntia



- Arviolta joka toinen yli 70-vuotias
4. krs - 5 sekuntia kaipaa apua tietokoneen ja kännykän
käytössä. Kun palvelut sähköistyvät niin
arkisten asioiden hoitaminen on heille
3. krs - 10 sekuntia iso haaste. Nuoret taas osaavat käyttää
erilaisia laitteita sujuvasti, joten
kokeilemme yhteistyötä
2. krs - 15 sekuntia eläkeläisjärjestöjen ja nuorten
toimintakeskuksen kanssa. Nuoret saavat
kehitettyä vuorovaikutustaitojaan,
1. krs - 20 sekuntia ikäihmiset oppivat digitaitoja ja lopuksi
nautitaan yhdessä pullakahvit.