



AJATUSTEN AVAAJA

PALVELUMUOTOILUN ALOITTAMISEN TUEKSI

TYÖKALU SOTE-ARKEEN



K!Propellipäät

TYÖKALUJA TOIMINNAN TARKASTELEMISEKSI KOLMELLA TAVALLA

Tämä ajatusten avaaja on työkalupakki, jonka avulla voit lähteä palvelumuotoilemaan omaa toimintaa vaikka heti! Ota käyttöön koko setti tai vaihtoehtoisesti käytä sinulle sopivia kysymyksiä, lomakkeita tai ajatuksia vaikka yksitellen. Kaikki tavat soveltaa ovat hyviä ja sallittuja. Paketti on kehitetty yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa ja se ohjaa myös Sinua ottamaan kokemusasiantuntijat mukaan palvelumuotoiluun.

Toiminnan tarkastelu:

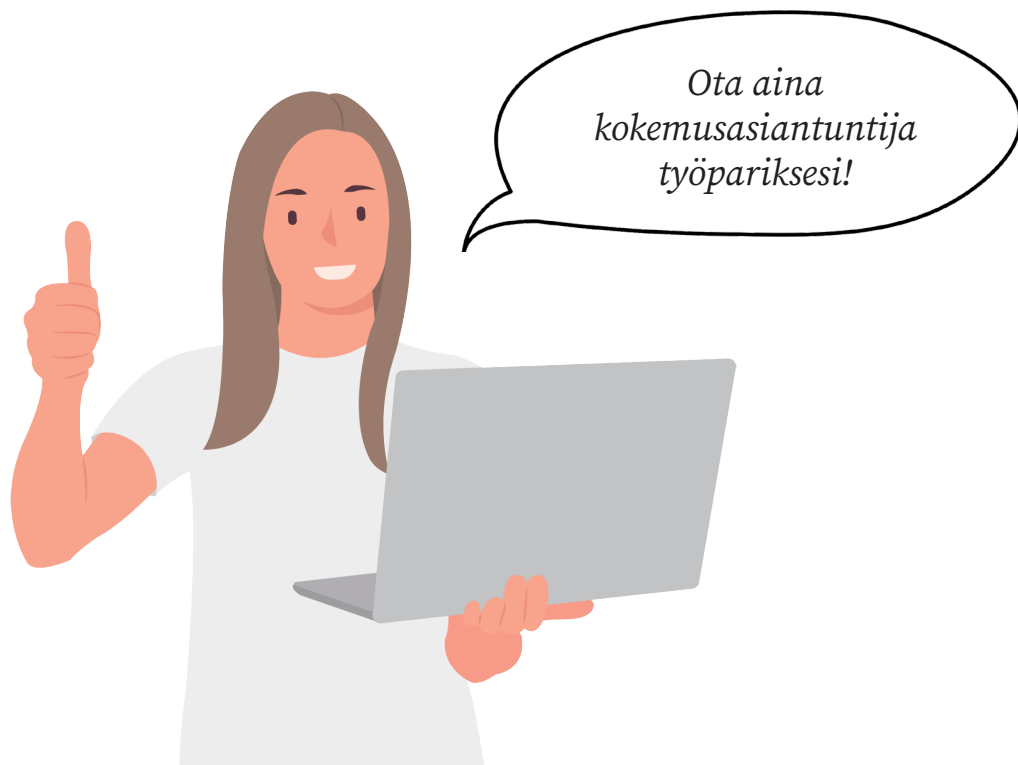
- 1** Palvelumuotoilun näkökulmasta
- 2** Palvelumuotoilun työkaluja käyttämällä
- 3** Palvelumuotoilun prosessin avulla

OTA KAIKKEEN MUKAAN

Asiantuntijan
tieto

&

Kokemus-
peräinen
tieto



Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista tietoa jostain elämäntilanteesta ja joka haluaa jakaa kokemustaan muille.

MITÄ KOKEMUS- ASiantuntijat saavat palvelumuotoilusta?

- Ymmärrystä itsestä ja muista
 - Itseluottamusta
 - Hyvää mieltä
 - Työkaluja
 - Yhteisön
 - Tietoa
 - Arvostusta
 - Tukea muilta
 - Uusia näkökulmia
 - Ammattillista osaamista
 - Työllistymismahdollisuuksia

Palvelumuotoilu on tapa tarkastella ja kehittää omaa toimintaa. Siinä kiinnitetään erityishuomiota toimintaan osallistuvien henkilöiden havaintoihin ja kokemuksiin sekä toiminnan saavutettavuuteen. Toimintaa tarkastellaan fyysisistä, digitaalisista ja sosiaalisista osista koostuvana kokonaisuutena.

MITÄ PALVELUMUOTOILU SAA KOKEMUS- ASiantuntijoilta?

- **Vahvaa kokemuksellista tietoa**
 - **Palveluita, jotka kohtaavat asiakkaan tarpeen**
 - **Uusia ideoita**
 - **Innostusta**
 - **Uusia näkökulmia**
 - **Ihmisläheisyyttä**
 - **Merkityksellisyyttä**
- **Syvällisiä havaintoja siitä, mitkä ovat olennaisia asioita asiakkaan tai käyttäjän näkökulmasta**

OTA AJATUSTEN AVAAJA KÄYTTÖÖN OLEMASSA OLEVILLA FOORUMEILLA

Kokouksissa

&

Kehittämispäivillä



Uudistuksen juurtuminen vie aikaa. Esittele uudistus rauhallisesti ja pala kerrallaan. Salli aikaa juurtumiselle. Tuo uusi pala, kun aika on otollinen juurtumiselle.

PALVELUMUOTOILUN NÄKÖKULMAN MUISTILISTA



Ihmiskeskeisyys



Aito osallistaminen



Kuuleminen



Empatia



Kokemuksellisuus



Moniaistisuus



Havainnollistaminen



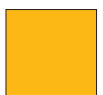
Kokeileminen



Syleile mokia



Tieto





Palvelumuotoilun näkökulma **IHMISKESEISYYS**

Palvelumuotoilun keskiössä ovat ihmiset. Palvelumuotoilussa tulee ensimmäisenä tunnistaa yksilöt, jotka ovat kehitettävässä toiminnassa keskeisessä asemassa. Heidät tulee ottaa mukaan, jotta toimintaa voidaan muotoilla menestyksekkäästi. Ihmiskeskeisyydestä tulevia ajatuksia voi kirjata alle. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Ketkä toiminnamme tuottavat?
Ketkä toimintamme osallistuvat? Minkälainen on
heidän arkensa? Tarvitsevatko he jotain uutta?*



**TEE PROFIILI JA
PÄIVÄ ELÄMÄSSÄ -HARJOITUKSET**



Palvelumuotoilun näkökulma **AITO** **OSALLISTAMINEN**

Kun tiedetään, keitä tarvitaan oman palvelun tai toiminnan kehittämiseen (eli ketkä palvelua tai toimintaa tuottavat ja ketkä ovat sen asiakkaita tai osallistujia), heidät tulee aidosti osallistaa palvelumuotoiluun. Pohdi kenen tulisi heitä kuulla. Missä kanavissa ja tiloissa heitä tulisi kuulla? Mihin aikaan he pääsevät helposti paikalle? Mitä sanoja ja kuvia voisi käyttää heidän kuulemisessaan? Tee osallistaminen niin, että kaikki voivat aidosti tulla mukaan. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten ihmisten osallistaminen
toimintaamme kehittämiseen tehdään?*



**KYSY IHMISILTÄ ITSELTÄÄN!
HAASTATTELE.**



Palvelumuotoilun näkökulma **KUULEMINEN**

Palveluun tai toimintaan liittyvillä ihmisillä on omia, keskenään erilaisia näkemyksiä. Näkemyksiä kerätessä ääripäät saavat usein äänensä helpoiten kuulumaan. Palvelumuotoilussa on varmistettava, että myös hiljaiset tai hitaammin liikkeelle lähtevät henkilöt saavat äänensä kuuluviin. Kirjaa alle kuulemisesta tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten näemme ja kuulemme ihmisiä
palvelun tai toiminnan kehittämisessä?
Keitä kuulemme ja keitä näemme?*



**KYSY IHMISILTÄ ITSELTÄÄN!
HAASTATTELE.**



Palvelumuotoilun näkökulma **EMPATIA**

Palvelumuotoilussa kerätään syvää ymmärrystä siitä, miltä toiminta asiakkaiden tai osallistujien sekä toiminnan tuottajien näkökulmasta tarkasteltuna tuntuu. Toimintaa tarkastellaan myös siitä näkökulmasta, mitä arkisia tarpeita asiakkailla, osallistujilla tai toiminnan tai palvelun tuottajilla on. Pitää siis astua mahdollisimman lähelle heidän saappaitaan. Kirjaa alle empatiasta tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten pyrimme ymmärtämään
ihmisten arkisia kokemuksia?
Miten hyppäämme ”toisen saappaisiin”?*



TEE EMPATIAKARTTA



Palvelumuotoilun näkökulma **KOKEMUKSELLISUUS**

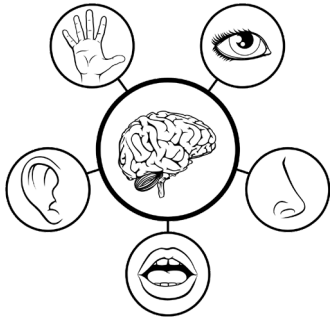
Toiminnassa syntyy aina kokemuksia sekä niihin osallistuville, että niitä tuottaville ihmisille. Kokemukset ovat aina uniikkeja, sillä ne ovat aikaan, paikkaan ja aina yksilölliseen ihmiskehoon ja -mieleen sidottuja. Palvelumuotoilussa pyritään havaitsemaan yksilöllisiä ja yhteisiä kokemuksia. Toimintaa kehitetään näiden pohjalta. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten keräämme tietoa kokemuksista?
Miten löydämme yksilöllisistä
kokemuksista jaettavia juttuja?*



**KYSY IHMISILTÄ ITSELTÄÄN!
HAASTATTELE.**



Palvelumuotoilun näkökulma **MONIAISTISUUS**

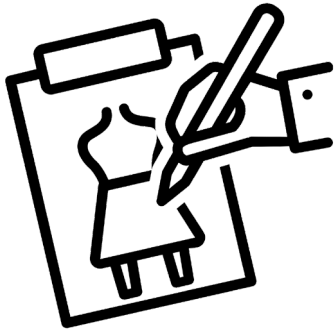
Ihmiset aistivat kaikenlaisia kohtaamisia kaikkien aistiensa kautta -myös ollessaan mukana jossain toiminnassa joko osallistujana tai sen tuottajana. Palvelumuotoilussa yksi peruskysymys on: mitä toiminnan osallistuja / palvelun kokija ja tuottaja näkevät, kuulevat, tuntevat, haistavat ja maistavat kokemansa toiminnan tai palvelun aikana? Kirjaa alle moniaistisuudesta tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten huomioimme ihmisten erilaiset
aistikokemukset toiminnan tai
palveluiden kehittämisessä?*



TEE EMPATIAKARTTA (se auttaa
tarkastelemaan toimintaa aistien kautta).



Palvelumuotoilun näkökulma **HAVAINNOLLIS- TAMINEN**

Palvelumuotoilussa pyritään havainnollistamaan ongelmia ja niihin ratkaisuja piirtämällä ja rakentamalla, kuvien ja kuvantamisen eli visualisoinnin avulla. Havainnollistaminen auttaa jäsentämään asioita uudella tavalla sekä konkretisoimaan muille omia, abstrakteja, ajatuksia. Kirjaa alle havainnollistamisesta tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten hyödynnämme erilaisia
havainnollistamisen keinoja (rakentamista,
piirtämistä, kehoallistamista...) kun kehitämme
palveluitamme tai toimintojamme?*





Palvelumuotoilun näkökulma **KOKEILEMINEN**

Palvelumuotoilussa palvelusta tai toiminnasta tehdään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa luonnosversioita eli prototyyppejä. Nämä konkretisoivat ideoita jo varhaisessa suunnitteluvaiheessa. Prototyyppien avulla päästään kokeilemaan, miltä toimintaan osallistuminen tuntuu. Tämä auttaa löytämään oikeita kehittämiskohteita. Kirjaa alle kokeilemisesta tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten hyödynnämme kokeiluja
palveluiden tai toiminnan kehittämisessä?*



TESTAA, MILTÄ TUNTUU TARKASTELLA PALVELUA
PIIRROKSEN AVULLA. PIIRRUSTELE AJATUKSIASI
TOIMINNASTA VAPAASTI PAPERILLE 5 MINUUTIN AJAN
JA KÄY KESKUSTELUA TOIMINNAN KOHDERYHMÄN
KANSSA PIIRUTUKSESI AVULLA.



Palvelumuotoilun näkökulma **SYLEILE MOKIA**

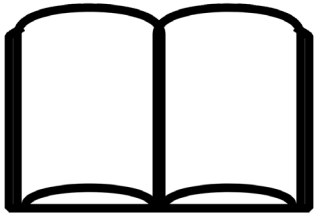
Palvelumuotoilussa virheet, erheet ja mokat ovat arvokasta oppimateriaalia, joiden avulla ratkaisusta voi kehittää aidosti ihmisten elämää parantavia! Ratkaisuja kokeillaan ennen kuin ne lanseerataan maailmalle. Virheiden ja erheiden tarkastelun avulla ratkaisua parannetaan siten, että se voidaan julkaista. Kirjaa alle mokien syleilystä tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten suhtaudumme virheisiin ja erheisiin?
Miten toimimme niiden kanssa?*



**TESTAA, MILTÄ TUNTUU JUHLISTAA MOKIA!
KERÄTKÄÄ VIIKON AJAN MOKIA YHTEISELLE
LISTALLE. PITÄKÄÄ VIIKON LOPUKSI MOKA-
BILEET, JOISSA JUHLITTE LISTAN PITUUTTA!**



Palvelumuotoilun näkökulma **TIETO**

Palvelumuotoilussa käytetään paljon erilaista, monialaista tietoa. Näin toiminnan tai palvelun muotoiluun liittyviä kehittämiskohteita voidaan ymmärtää mahdollisimman hyvin. Tiedon keräämisessä kannattaa hyödyntää osallistujilta ja asiantuntijoilta saatavaa tietoa, kirjallisuutta sekä netistä löytyvää lähdemateriaalia. Kirjaa alle tiedon käytöstä tulevia ajatuksia. Käytä alla olevia kysymyksiä apuna.



*Miten tietoa kehittämisessä hyödynnämme?
Minkälaista tietoa otamme mukaan?*



**TIEDOSTA ON HYÖTYÄ VAIN,
KUN SIITÄ OPITTUJA ASIOITA
KÄYTETÄÄN KEHITTÄMISTYÖSSÄ.**

PALVELUMUOTOILU- PROSESSIN MUISTILISTA

Palvelumuotoiluun kuuluu ajatus siitä, että kehittämistyö ei tule koskaan valmiiksi. Ihmiset, tilanteet, kulttuurit ja meitä ympäröivä maailma muuttuu koko ajan. Näin myös ihmisten tarpeet muuttuvat. Tätä myötä uusia, ratkaistavia, ongelmiakin ilmaantuu aina lisää. Siksi palvelumuotoilun prosessi täytyy pitää jatkuvasti käynnissä.



Pue alustava ajatus havaitusta ongelmasta sanoiksi.



Kutsu mukaan ihmiset, joita ongelma koskee ja ihmiset, joiden pitäisi olla sitä ratkaisemassa.



Paloitelkaa ongelmaa yhdessä. Tehkää siitä löydöksiä.



Kiteyttäkää yhdessä ydinongelma eli se ongelma, joka on kriittisin juuri nyt.



Ideoikaa ydinongelmiin roppakaupalla ratkaisuja.



Määrittäkää yhdessä, mikä/mitkä ratkaisuista on paras juuri nyt.



Luokaa tärkeimmistä ratkaisuista 1-3 kokeiluideaa.



Kokeilkaa ideaa käytännössä.



Tarkastelkaa kokeilun oppeja: mitä kannattaa pitää sellaisenaan, mitä muuttaa, mitä poistaa?



Siirtykää seuraavan ongelman kimppuun.



PALVELUMUOTOILUN PERUSTYÖKALUJEN MUISTILISTA



Persoonat



Palvelupolut



Empatiakartta

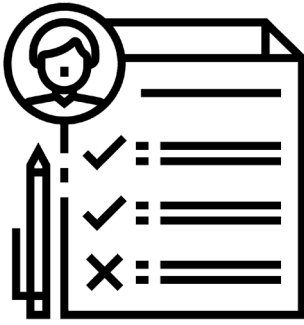


Päivä elämässä



Vertailu

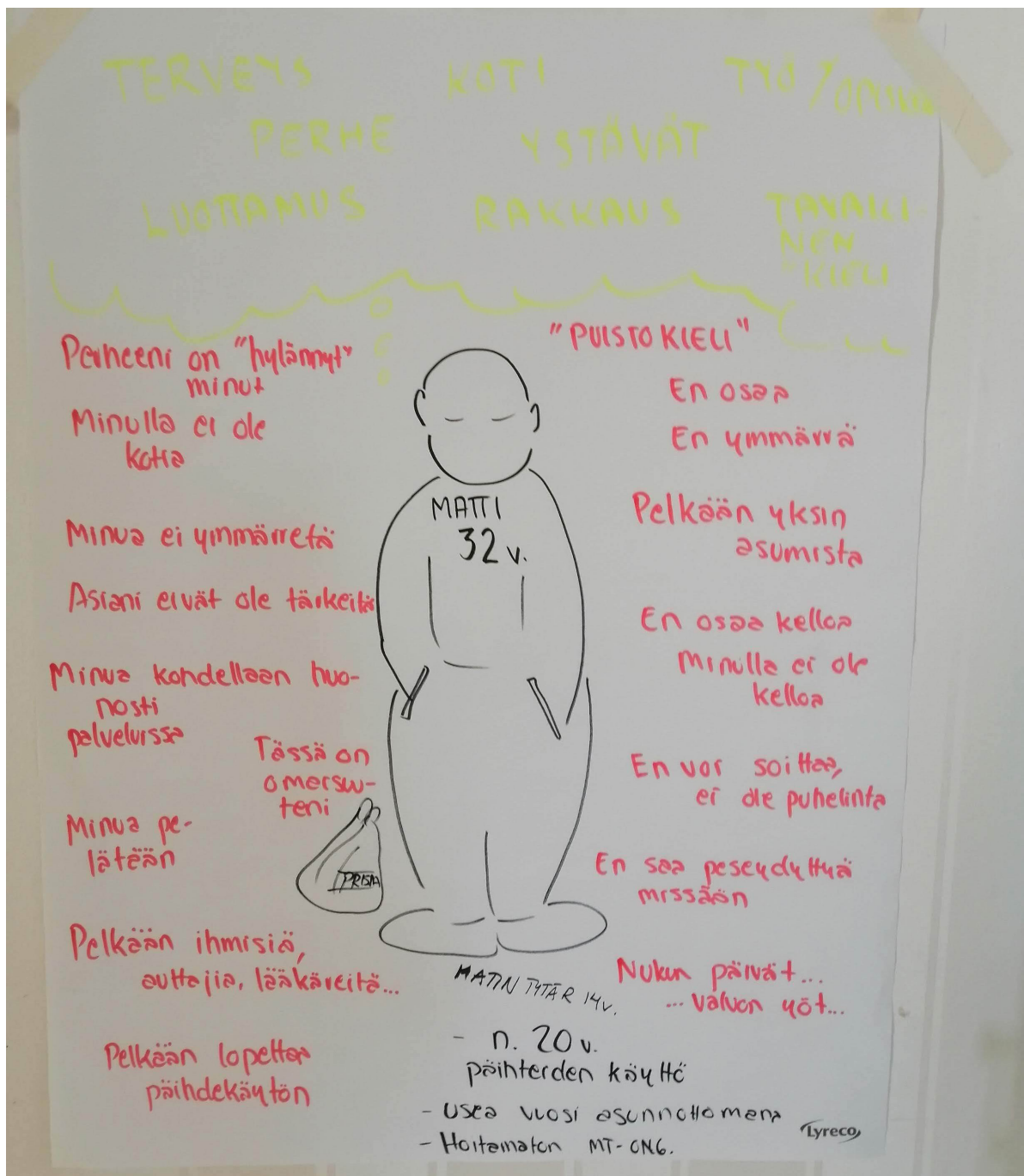




Palvelumuotoilun työkalu 1

PERSOONAT

Persoonat ovat lyhyitä ja ytimekkäitä, yhdelle paperille mahtuvia, kuvauksia ihmisistä, jotka ovat kehitettävän toiminnan mahdollisia asiakkaita tai osallistujia. Tiedot voidaan kerätä vaikka haastatteluilla, kyselyillä tai yhteisessä työpajassa.



Seuraavalla sivulla tyhjä persoonapohja käyttöösi.

Perustietoja

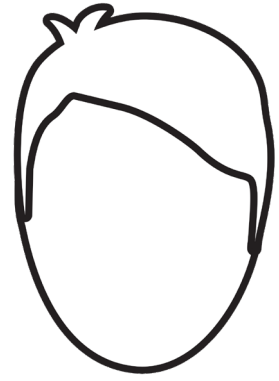
Ikä:

Kiinnostuu...

Innostuu...

Turhautuu...

Toivoo ratkaisua ongelmaan...



Käy arkisin seuraavissa paikoissa:

Digitaaliset paikat

sosiaalisen median kanavat, nettisivut, keskustelufoorumit yms., joita arjessaan käyttää.

Fyysiset paikat

fyysiset lehdet, ilmoitustaulut, paikat yms., joita arjessaan käyttää tai joissa käy.



AITO VÄLITTÄJÄ

Toimintaterapeutti Kuntoutuja Aito välittäjä

sairaala / poliklinikka
poliklinikka

Haluaisitko tavata Aidon välittäjän?
Hmm... ehkä voisin.

Kuntoutuja haluaisi tavata Aidon välittäjän. Tavataan ensin yhdessä poliklinikalla / osastolla.

Se sopii, kiva päästä hommiin ja tavata kuntoutuja.

Ensimmäinen yhteistapaaminen
Aito välittäjä ja kuntoutuja tutustuvat toisiinsa ja käydään läpi kuntoutujan kiinnostuksen kohteita ja toiveita. Keskustellaan tapaamisten luottamuksellisuudesta ja kestosta.

Miten Aidon välittäjän kanssa meni? Haluatko tavata häntä uudestaan?

JOS EI
JOS KILLÄ

positiivisen mielenenterveyden mittari

Hei, tavattaisiinko ensi viikolla? Kiva, nähdään kuntosalilla.

Hoito jatkuu sovitusti poliklinikalla

Aito välittäjä sopii mahdollisesta seuranta tapaamisesta.

Moikka, mitä kuuluu? Haluaisitko vielä tavata?

Tapaamiset

- 1 - 3 tuntia.
- 2 - 1 5 kertaa, joista kaksi Toimintaterapeutin kanssa.
- Edullisia ja mukavia paikkoja, esim. talvipuutarha, kielikahvila, kaupungin, kuntosalit.
- Kolmannen sektorin palvelut esim. Klubitalot ja kulttuuripajat.

Arviointitapaaminen

- Aito välittäjä mukana tapaamisen alussa
- Mitä hyötyä kuntoutujalle oli tapaamisista?
- Arviointivälineinä positiivisen mielenenterveyden mittari ja oma arviointilomake
- Jatkon sopiminen / tulevaisuus?

KAKSPY
Kaakkois-Suomen Sosiaalipsykiatrien yhdistys ry

22 Avatusten Avaaja



Piirrä oma palvelupolkusi:

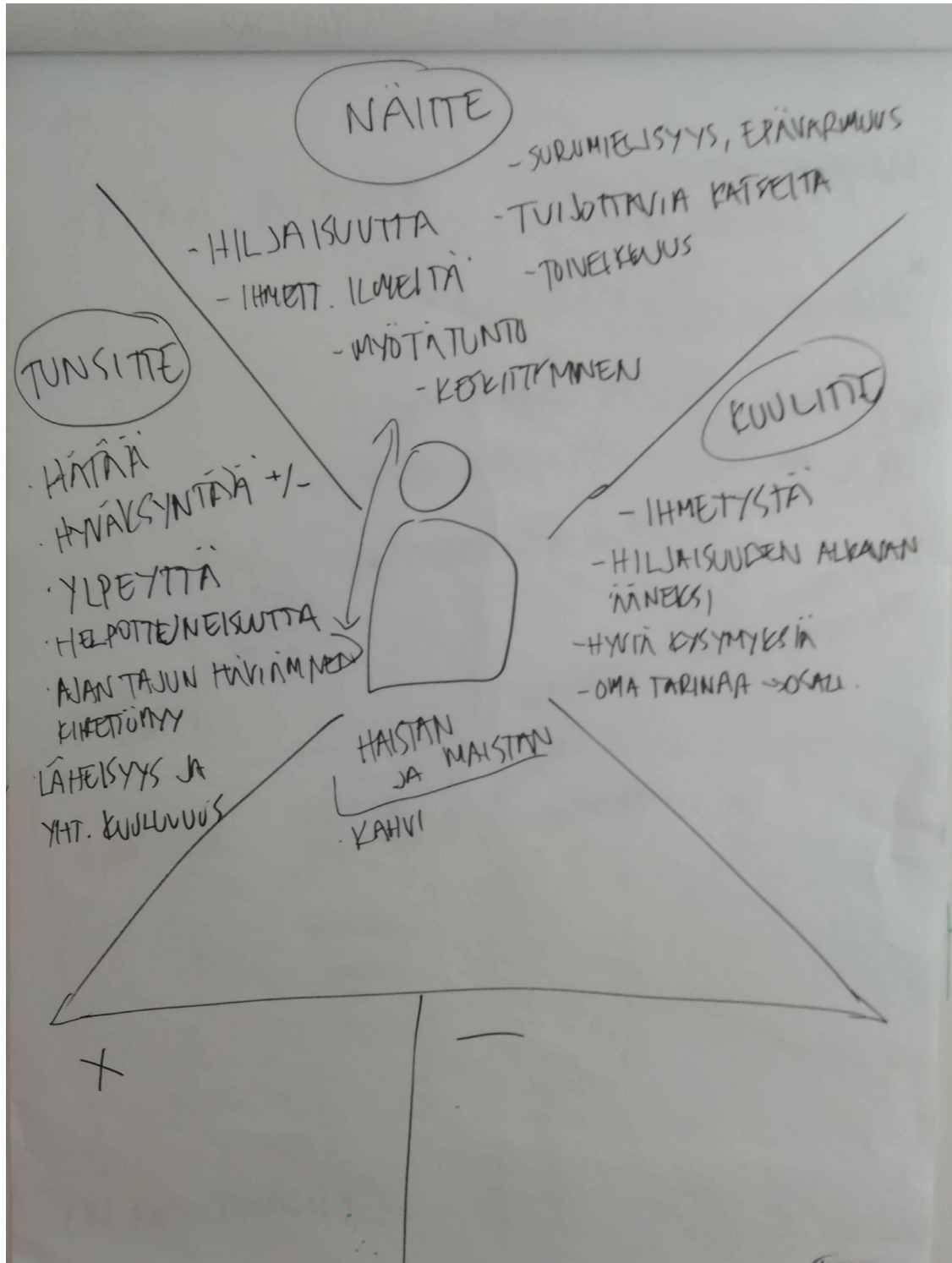




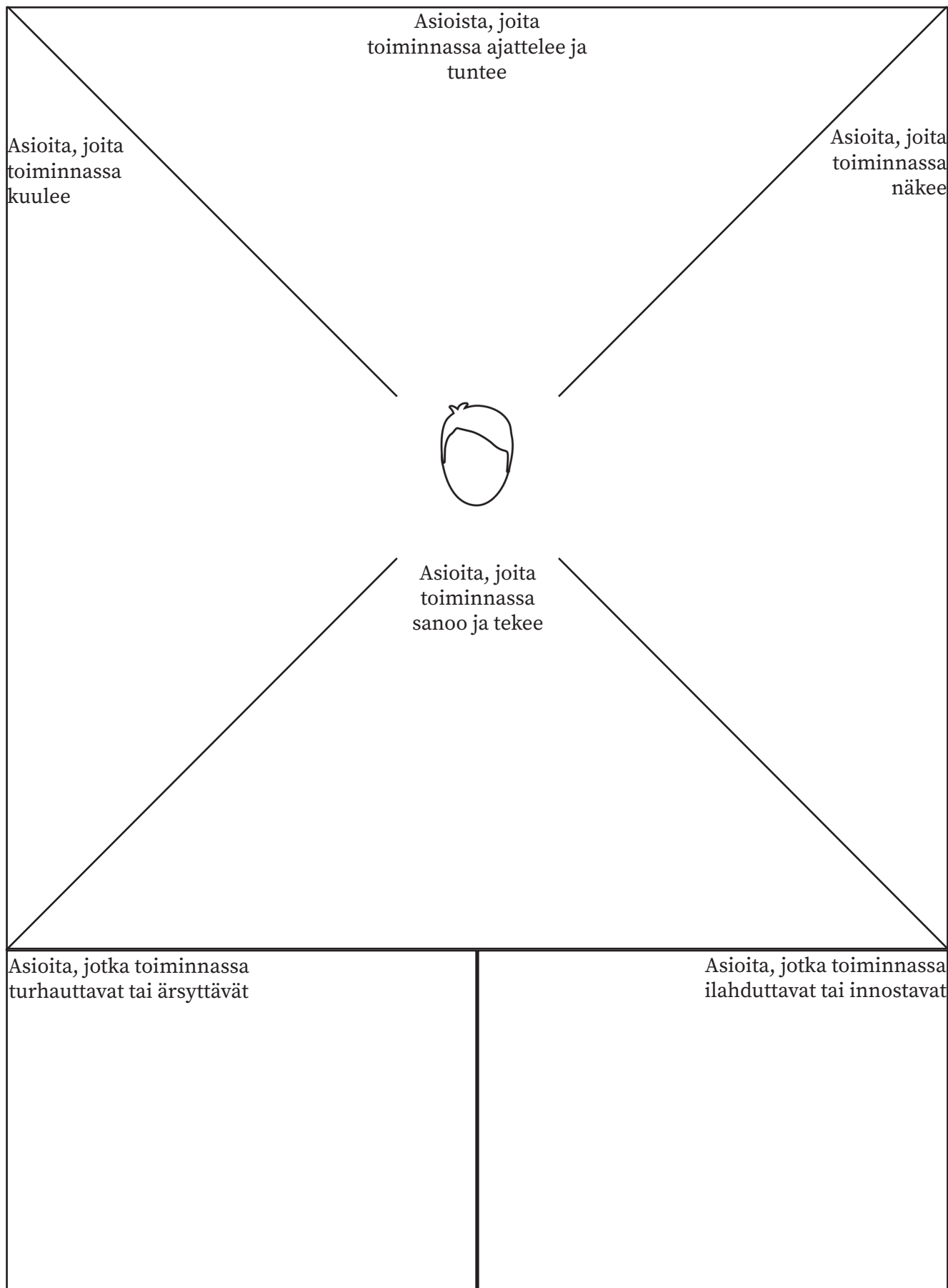
Palvelumuotoilun työkalu 3

EMPATIAKARTTA

Empatiakartat ovat kiteytyksiä siitä, miten toimintaan osallistuvat kokevat toiminnan.



Seuraavalla sivulla tyhjä empatiakartan pohja käyttöösi.

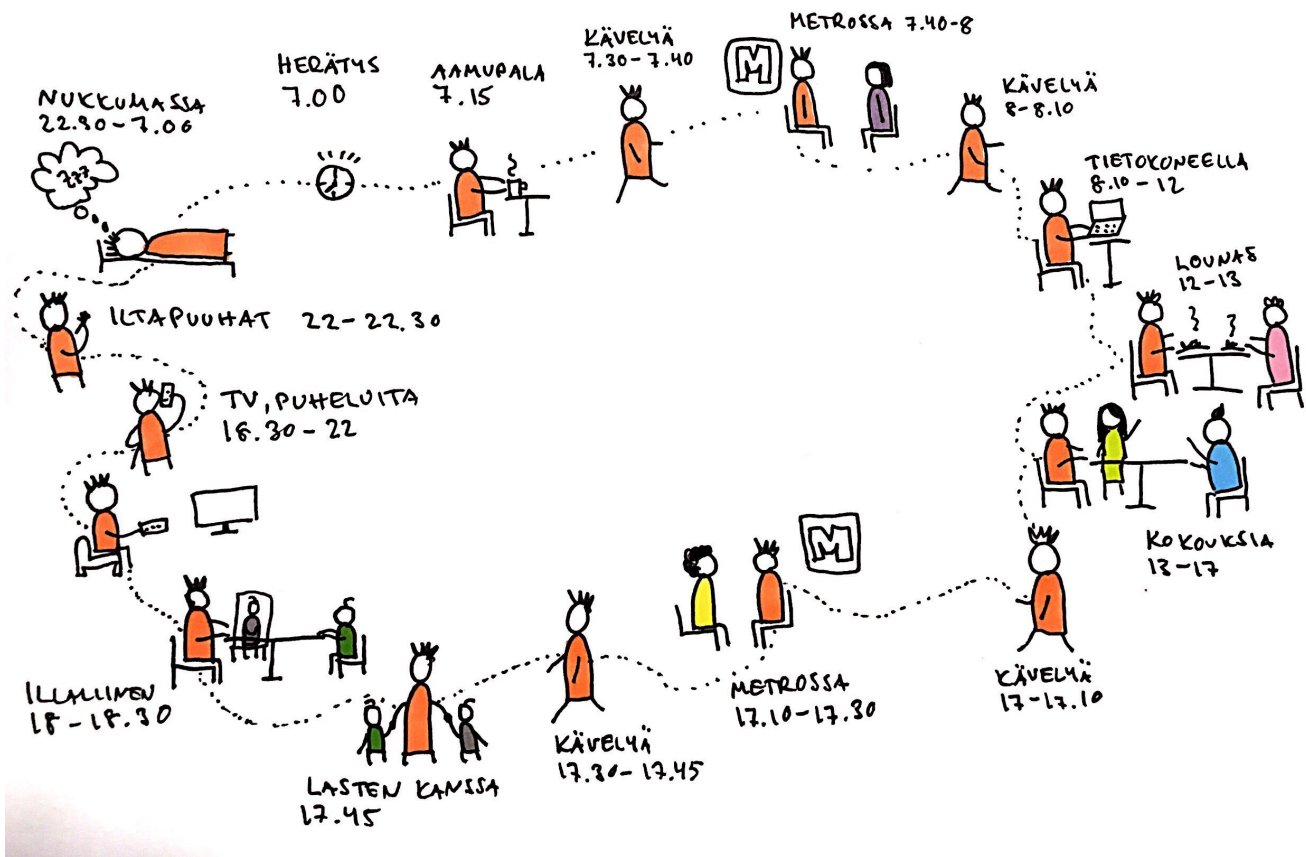




Palvelumuotoilun työkalu 4

PÄIVÄ ELÄMÄSSÄ

Päivä elämässä on kiteyttävä piirros, joka kertoo, mistä toimintaan osallistuvien arkipäivä koostuu.



Seuraavalla sivulla tyhjä päivä elämässä -pohja käyttöösi.

Minun päiväni on...

(unelmapäivä, arkipäivä, työpäivä, vapaapäivä tms)



Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?



Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?



Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?



Kello:
Mitä tekee ja missä?

Kello:
Mitä tekee ja missä?



“Seuraavalla sivulla tyhjä päivä elämässä pohja käyttöösi.”

Minun päiväni on...





Palvelumuotoilun työkalu 5

VERTAILU

Vertailu tarkoittaa sitä, että haetaan verkosta ja muista lähteistä erilaisia esimerkkejä muiden toiminnoista ja palveluista, palastellaan niiden sisältöjä ja haetaan oman toiminnan kehittämiseen uusia ahaa- elämyksiä.

Toiminta, palvelu tai organisaatio,
joka on arvioinnin kohteena:

Hyvää:

Mitä hyvää, ilahduttavaa tai
innostavaa toiminnossa tai
palvelussa on, jota voisi lisätä myös
omassa toiminnassa?

Huonoa:

Mitä huonoa, turhauttavaa tai
ärsyttävää toiminnossa tai palvelussa
on, jota voisi lieventää myös omassa
toiminnassa?

Seuraavalla sivulla tyhjä vertailupohja käyttöösi.

Arvioinnin kohde:

A large orange crosshair graphic is centered on the page. It consists of a vertical line and a horizontal line, both made of two parallel orange lines, intersecting at the center. The lines extend towards the edges of the page, leaving a small margin at the top and bottom.

MIELLEN HYVINVOINTIA EDISTÄVÄN TYÖPAJAN MUISTILISTA KOKEMUSASIAINTUNTIJOILTA

Tilat

- Luonto on läsnä - ulkona / sisällä
- Koulutustilassa voi työskennellä myös hiljaisesti
- Tilasta löytyy kaikki tapahtumassa tarvittavat välineet
- Minimoi mahdollisuuksien mukaan ulkopuoliset häiriötekijät

Vuorovaikutus

- Jokainen osallistuja toivotetaan tervetulleiksi
- Ei ole kiire minnekään
- Kaikki puhe on kannustavaa ja rohkaisevaa
- Jokainen saa olla oma itsensä
- Ilmassa on innostusta
- Tilaisuudessa kaikilla on turvallinen olo
- Ilmassa kuuluu naurua
- Mokaaminen on sallittua ja jopa toivottavaa – kaikki onnistuvat
- Pidä myötätunto katseessasi
- Aistit ilmassa luottamusta
- Erilaisuus on selvästi hyväksyttyä
- Eri tavoilla oppiminen on mahdollista
- Tarjolla on hyvää ruokaa ja juomaa
- Minkäänlaista julkista nöyryytystä, häpäisemistä tai kiusaamista ei esiinny
- Jokainen tietää, miksi on täällä
- Jokainen tietää, miten kerättyä palautetta käytetään
- Tilaa ja aikaa kertoa syvälliset ajatukset ja mietteet

Jälkityöt

- Palaute otetaan käyttöön ja osallistujille kerrotaan, mitä sen pohjalta on syntynyt