

Kokeilut osana palvelumuotoilua

Sami Makkula, LAB ammattikorkeakoulu

4.6. THL

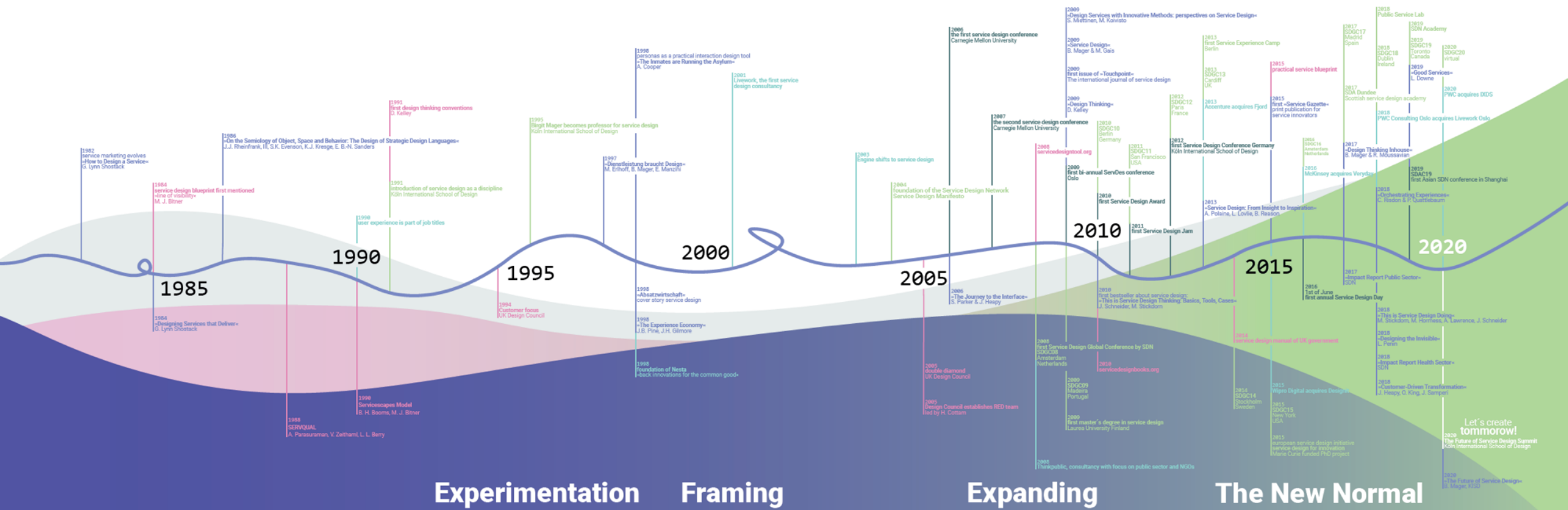


Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

 LAB University of
Applied Sciences



1 Palvelumuotoilusta





Palvelu on sarja vuorovaikutustilanteita
(muotoilua tarvitaan)

5 TAPAA MENNÄ METSÄÄN

- #1 liian laveasti: "meillä on päätetty palvelumuotoilla" **FOKUSOI ALUSSA MITÄ RATKAISTAAN**
- #2 Luullaan että jo osataan: "Tiedetään jo tarpeet" **ÄLÄ PELKÄÄ ASIAKASTA**
- #3 Innostutaan liikaa: "vielä yksi työpaja" **KOKEILE AJOISSA JA LUOTA VISIOON**
- #4 Ei saada toteutukseen: "kuka tämän projektin omistaa" **SITOUTA VERTIKAALISTI (yksi projekti)**
- #5 Ei johdeta strategisesti: "eikös nämä mene päällekkäin" **NOSTA ARVOA, VIESTI JOHDA**

BEHAVIORAL CHANGE, VAIHTOEHTOJEN ESITTÄMINEN

(OHJAUS, TUUPPAAMINEN)

**”Mitä asiakas haluaa /
mitä tulisi saavuttaa yhteiskuntana”**



MUOTOILUAJATTELU

- **Maailma ei ole valmis**
- **Mahdollisuuksien näkeminen**
- **Näytä miten asia voisi toimia**
- **Kaikki mukaan**



Oh the fun of creating
something you're this proud of

Children love to create. Things they've seen before—things they've never seen before. Whatever it is, there's great fun and a feeling of accomplishment in making it come to life.

And when they're finished, and it's just right, they'll come show it to you with pride. That's fun, too. Fun for them. Fun for you.

LEGO® Universal Building Sets give your children the

**Universal
Building Sets.**



Ages 7-12

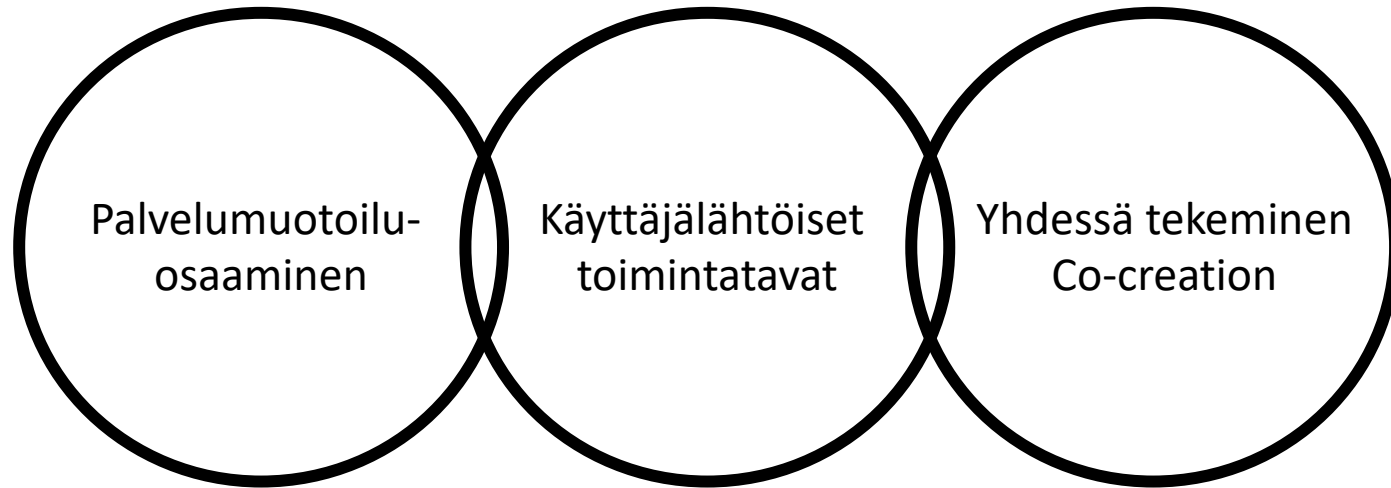


Ages 3-7

LEGO

perfect opportunity to be creative. Building for younger children colorful bricks and figures for building playing. Sets for older children have special that build more toys. Toys that come LEGO Universal Building Sets give children something to be proud of. They

Kyky viedä käytäntöön aidosti uusia käyttäjälähtöisiä ratkaisuja



YKSIÖ

SKILLSET

PROCESS

MINDSET

www.designforhealth.org

ORGANISAATIO

Non-design:
Vielä kehittyvä

Design as form-giving:
Muotoillaan tuotteita

Design as process:
Muotoilu on prosessi

Design as strategy:
Strategiana asiakaslähtöisyys

www.danskdesigncenter.dk

VAIKUTUS

Design for discrete problems
Ratkaistaan yksittäisiä ongelmia

Design as capability
Kyky viedä palvelumuotoilua osaksi muutosprosesseja

Design for policy
Autetaan päätöksentekijöitä ymmärtämään kokonaisuuksia ja
tulevaisuuksia muotoiluajattelun avulla

www.designforeurope.eu

2 Kokeiluista

A photograph of two people in a workshop setting. In the foreground, a man with grey hair and a beard, wearing a red long-sleeved shirt, is focused on drawing on a large, flat cardboard box with a black marker. He is holding a white marker in his other hand. In the background, another person is holding a large, colorful butterfly-shaped mask over their face. The mask is pink with yellow and blue circular patterns. The text "Älä testaa ideoita, vaan Ideoi testaamalla" is overlaid in white on the image.

**Älä testaa
ideoita, vaan
Ideoi
testaamalla**

“The lean startup”

Kokeilu 1

Haaste:

Miten käsihuuhdeautomaattien käyttöastetta
voidaan nostaa?

Tavoite:

- Luoda luotettava tapa laskea käsihuuhdeautomaatin käyttäjät.
- Tutkia käyttäjien motivaatioita käsihygieniaan liittyen.
- Löytää keinoja lisätä käyttöastetta.

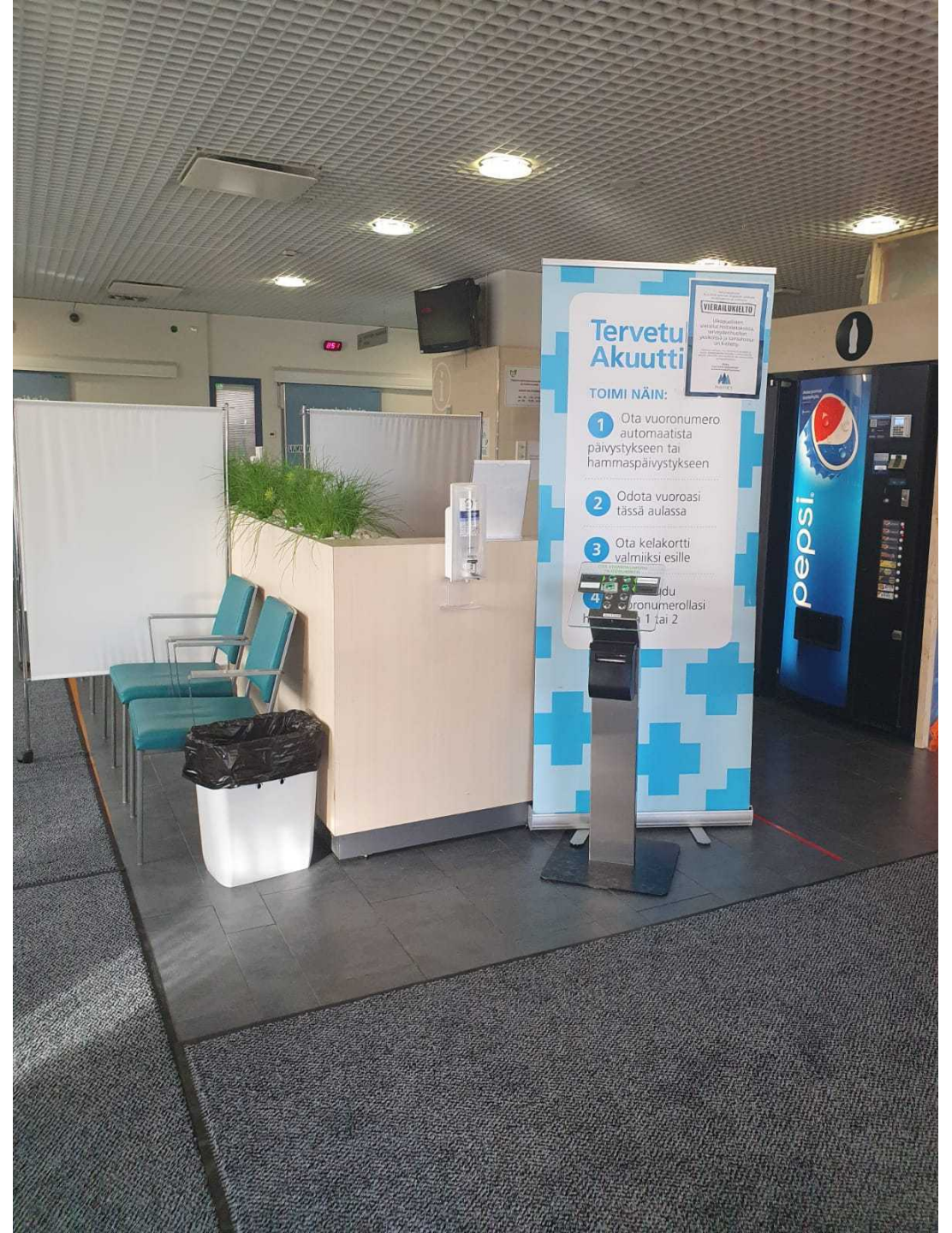
Ratkaisu:

- Konenäön avulla tunnistaa tilaan saapuvat ihmiset
- Havainnointi ja haastattelut
- Luoda vaihtoehtoisia konsepteja

- Konenäkö –hanke, LAB ammattikorkeakoulu
- Päijät-Hämeen keskussairaala
- SKC Desi Oy

Lähtötilanne

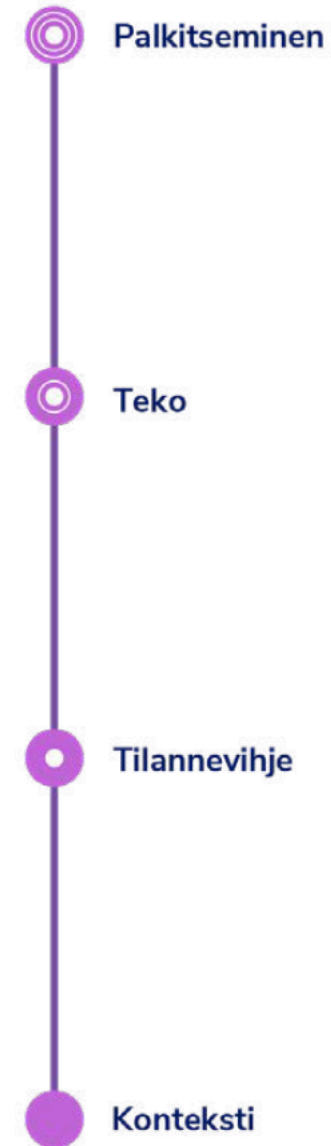
- Yleisesti käsihuuhdeautomaattien käyttöaste on 25% luokkaa
- Laitteiden hygieniä arveluttaa



Opinnäytetyössä keskityttiin käsihuuhdeautomaatin ja käyttäjän väliseen vuorovaikutukseen.

Mikä motivoi ja uusien ratkaisujen konseptointi.

- **Havainnointi**
- **Kysely**



Kokeilu:

- Uusi laite
- Visuaalinen selkeä viestintä
- Informaatio muiden suoriutumisesta
- Vaihtuva informaatio

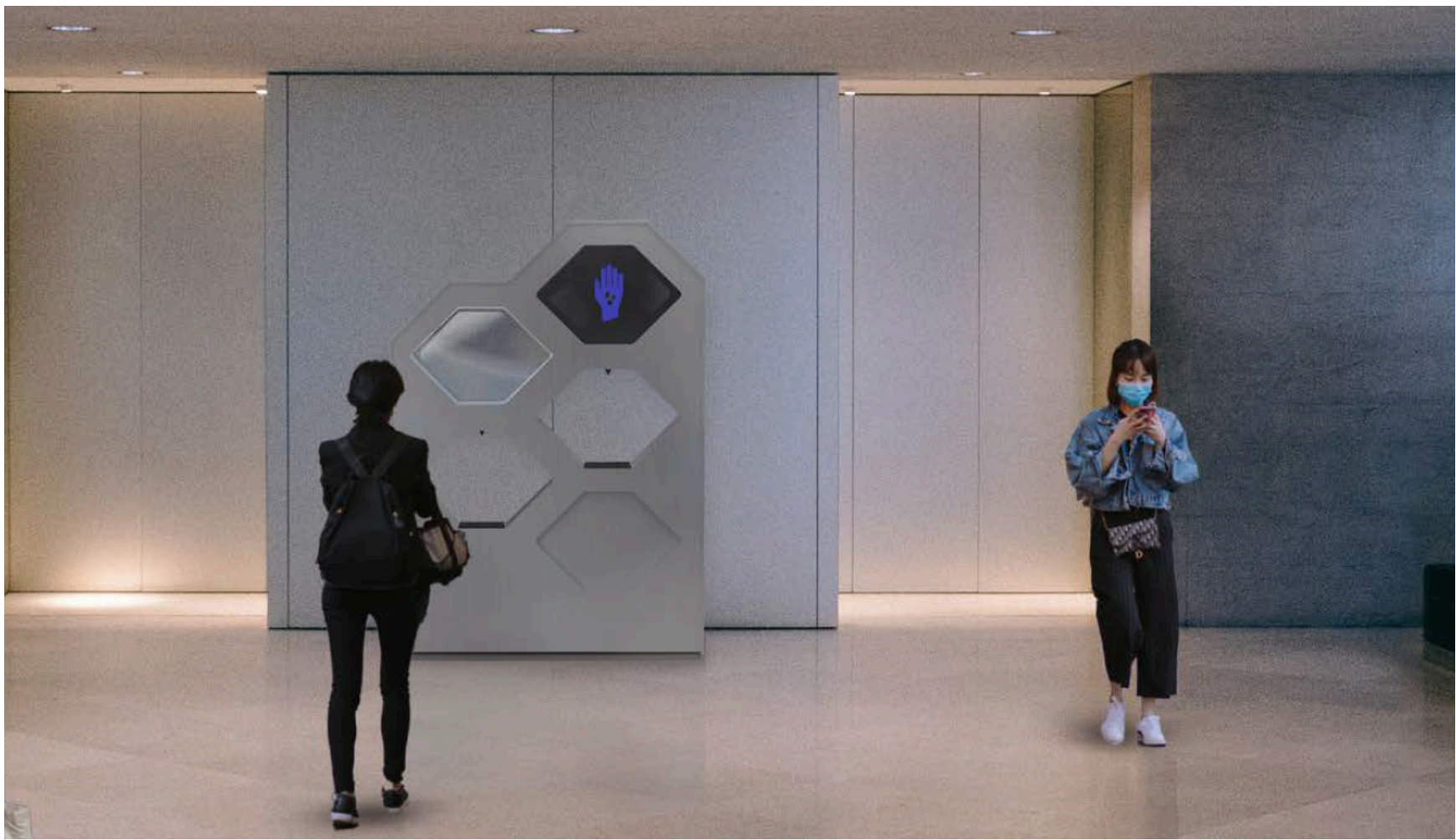


Tulokset:

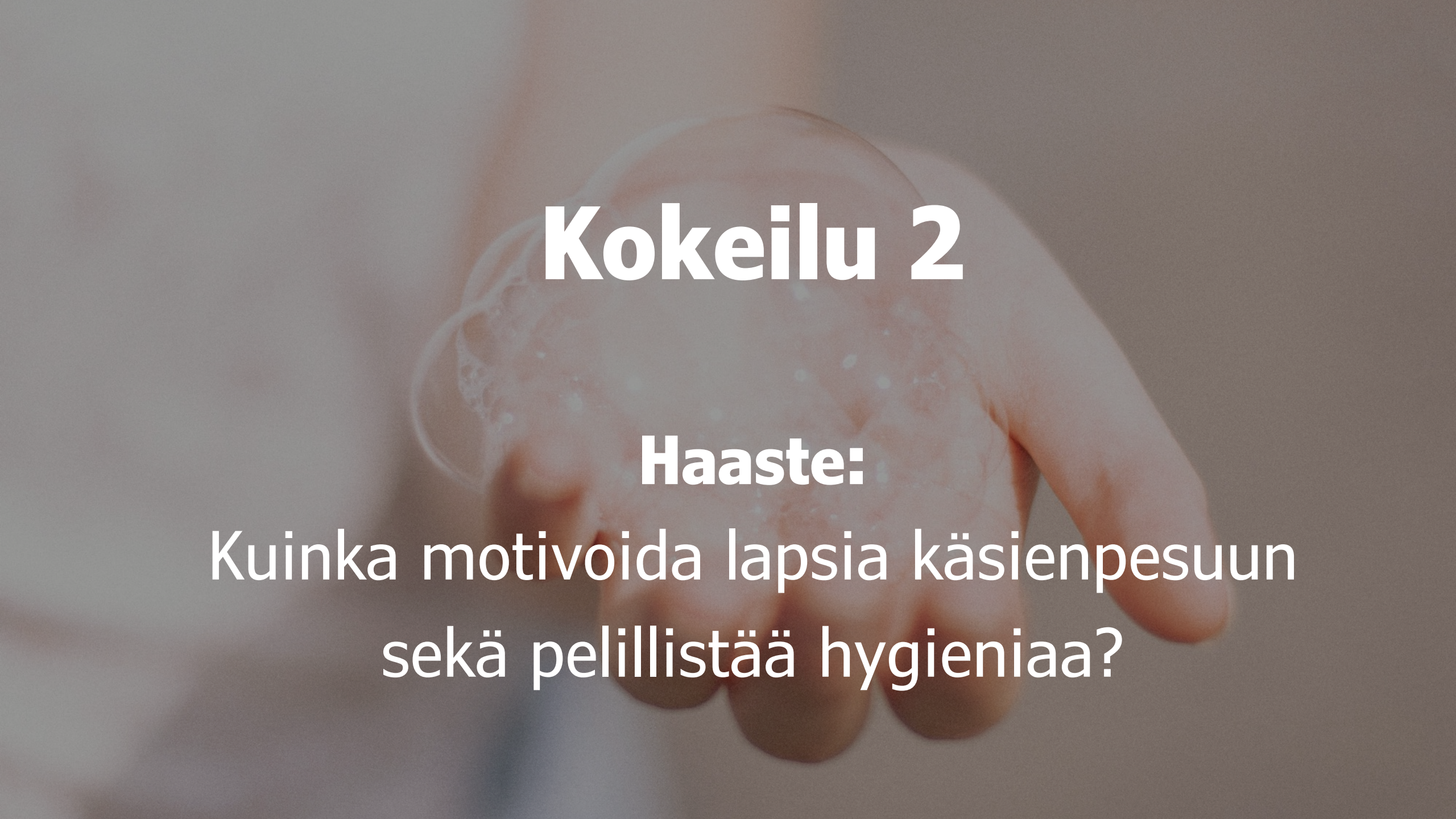
- Yhdessä tekeminen ja jakaminen
- Muotoilulla on merkitystä
- Muutokset, havainnoinnit ja haastattelut
- Samalla visionäärinen suunnittelu

**58% enemmän
käyttäjiä**





Kuva: Vera Värn opinnäytetyö

A close-up photograph of a hand being washed with soap suds. The hand is cupped, and white, bubbly foam covers the palm and fingers. The background is a soft, out-of-focus grey.

Kokeilu 2

Haaste:

Kuinka motivoida lapsia käsienvesuun
sekä pelillistää hygieniaa?

Tavoite:

- Parantaa käsienpesuun liittyvään laatua.
- Löytää keinoja esiopetusikäisten lasten käsienpesun mielekkyyteen koronaviruksen aiheuttaman lisääntyneen hygianiatarpeen johdosta.

Ratkaisu:

- Pesupisteen luona kuvataan kameran ja konenäön avulla käsienpesua.
- Arvioidaan suoritteesta käsienpesuaikaa, ja laatua.

- Konenäkö –hanke, LAB ammattikorkeakoulu
- Montessori leikkikoulu
- Alphalogos

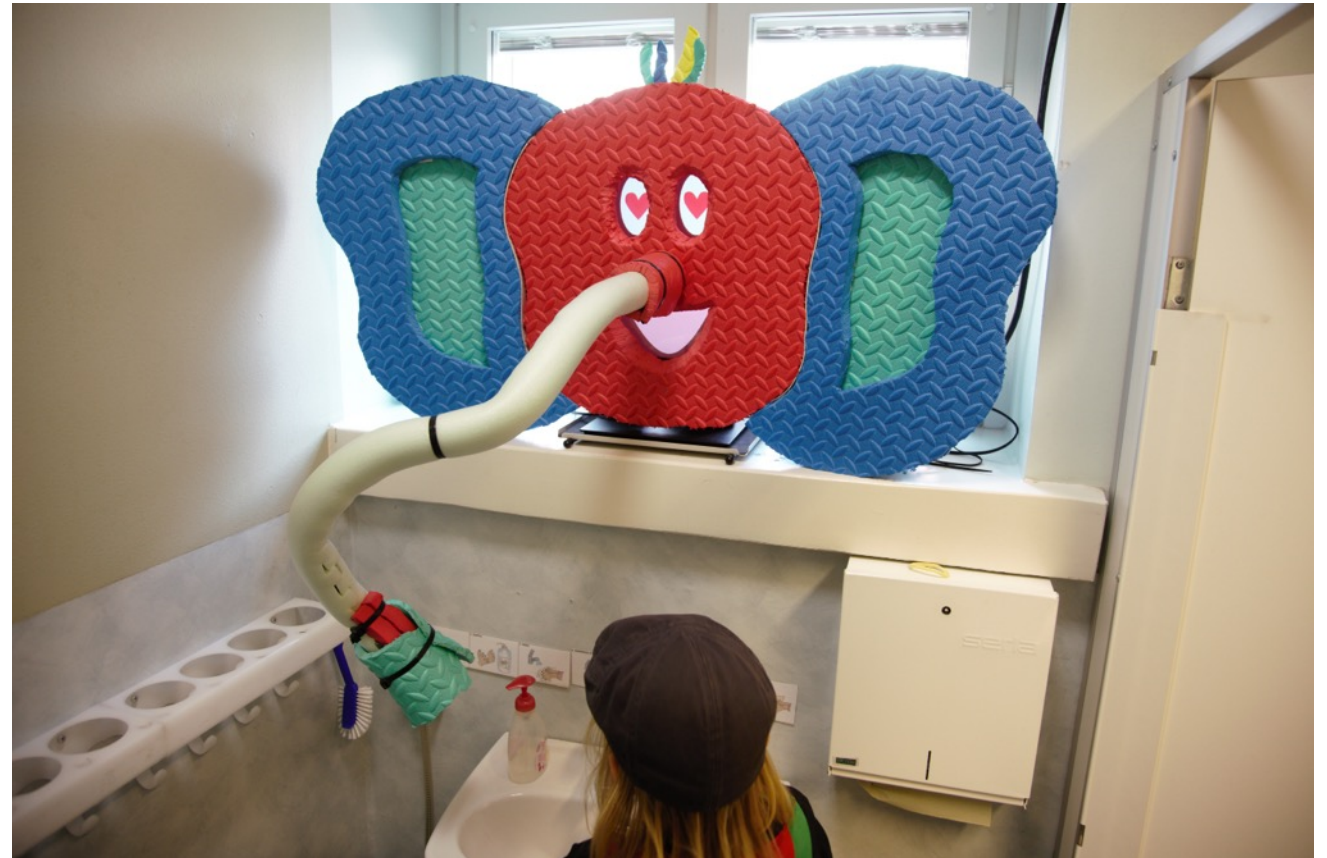
Lähtötilanne

- Kädet vain käytetään veden alla ilman että hierotaan.
- Lyhytkestoista, vaikkakin osa pesi kätensä hyvin.
- Keskittyminen herpaantuu.
- Aikuisen ollessa mukana pestään kauemmin.



Kokeilu:

- 1. vaihe vain kamera
- 2. vaihe ”Norsu”, joka motivoi ja opastaa
- Havainnoinnit, haastattelut ja mittaus



Huuhteleminen on ollut huolellisempaa ainakin joillakin lapsilla, huuhteluaika on pidentynyt, kuuntelevat milloin norsu antaa luvan.

Lemmikkihahmo!

Tulokset

Lasta motivoiva juttu on auttanut odottamaan jonossa vessavuoroa. Käsienpesu lapsille usein pakkopullaa, mutta norsu on auttanut siinä.

Lisäsi pesua ja WC, jossa laite oli suositumpi.

Auttanut käyttäjiä ja muita sidosryhmäläisiä unelmoimaan ja kehittämään laitetta ja käsienpesutapahtumaa yleensä.



Kiitos

sami.makkula@lab.fi

Kysymyksiä – keskustelua – kommentteja?



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

 LAB University of
Applied Sciences

