

Palvelumuotoilu nuorten palveluissa ja Ohjaamo Helsinki -case

2.12.2015

Elina Järvinen

Suunnittelutoimisto Praktik Oy

Elina Järvinen

Palvelumuotoilija



Muotoilija AMK & TaM
Freelancer 2008 - 2013
Yrittäjä 2013 >

Asiakkaita:

Liikennevirasto
Helsingin kaupunki
HSL
LAMK

- **Palvelumuotoilu - mitä se on?**
- **Erytisryhmien huomiointi palveluita suunniteltaessa**
- **Ohjaamo Helsinki - case**
- **Keskustelua**

Palvelumuotoilu - mitä se on?

MUOTOILUN ASKELEET

Muotoilu osana strategiaa

Muotoilu osana tuotekehitysprosessia

Muotoilu tyylikeinona

Muotoilua ei hyödynnetä

Työ- ja elinkeinoministeriö, selvitys

PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on palvelukokemuksen **KÄYTTÄJÄLÄHTÖISTÄ JA KOKONAIS-VALTAISTA** suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista.

Palvelumuotoilu on palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua **MUOTOILUN MENETELMIN**: Palvelumuotoilu tuo palveluiden kehittämiseen työkaluja, joiden avulla voidaan **LUODA PROTOTYYPPEJÄ JA TESTATA PALVELUKONSEPTEJA** kustannustehokkaasti prosessin varhaisessa vaiheessa.

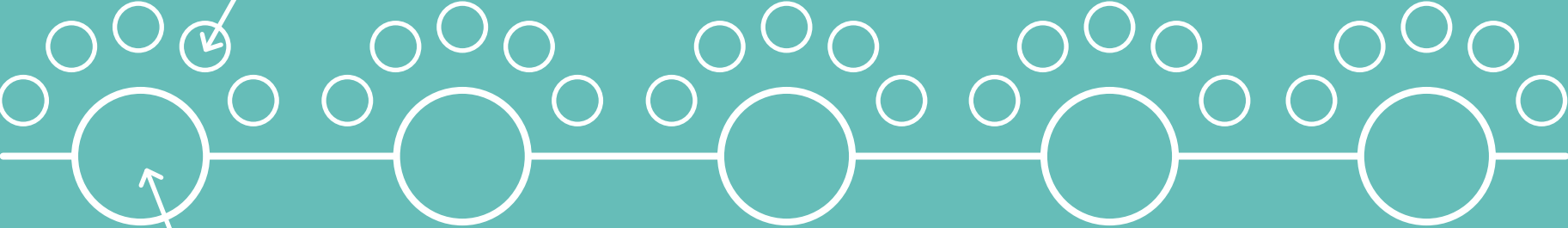
Palvelumuotoilu tekee **ABSTRAKTISTA PALVELUKOKEMUKSESTA** muotoilun keinoin **VISUAALISEN JA KONKREETTISEN** palveluprosessin.

PALVELUPOLKU

Käyttäjän kokemus palvelusta



Kontaktipisteet



Palvelutuokio

KÄYTTÄJÄKOKEMUS =
ASIAKKAAN AITO KOKEMUS



Kaikki aistit

(näkee, kuulee, koskettaa, haistaa, maistaa, muistaa, kertoo)

Elämän viitekehys

Aikaisemmat kokemukset palvelusta

Palvelumuotoilu - miten?

SUUNNITTELUPROSESSI

kartoita
ymmärrä

Haastattelut
Havainnointi
Luotain
Työpajat

määrittele
rajaa

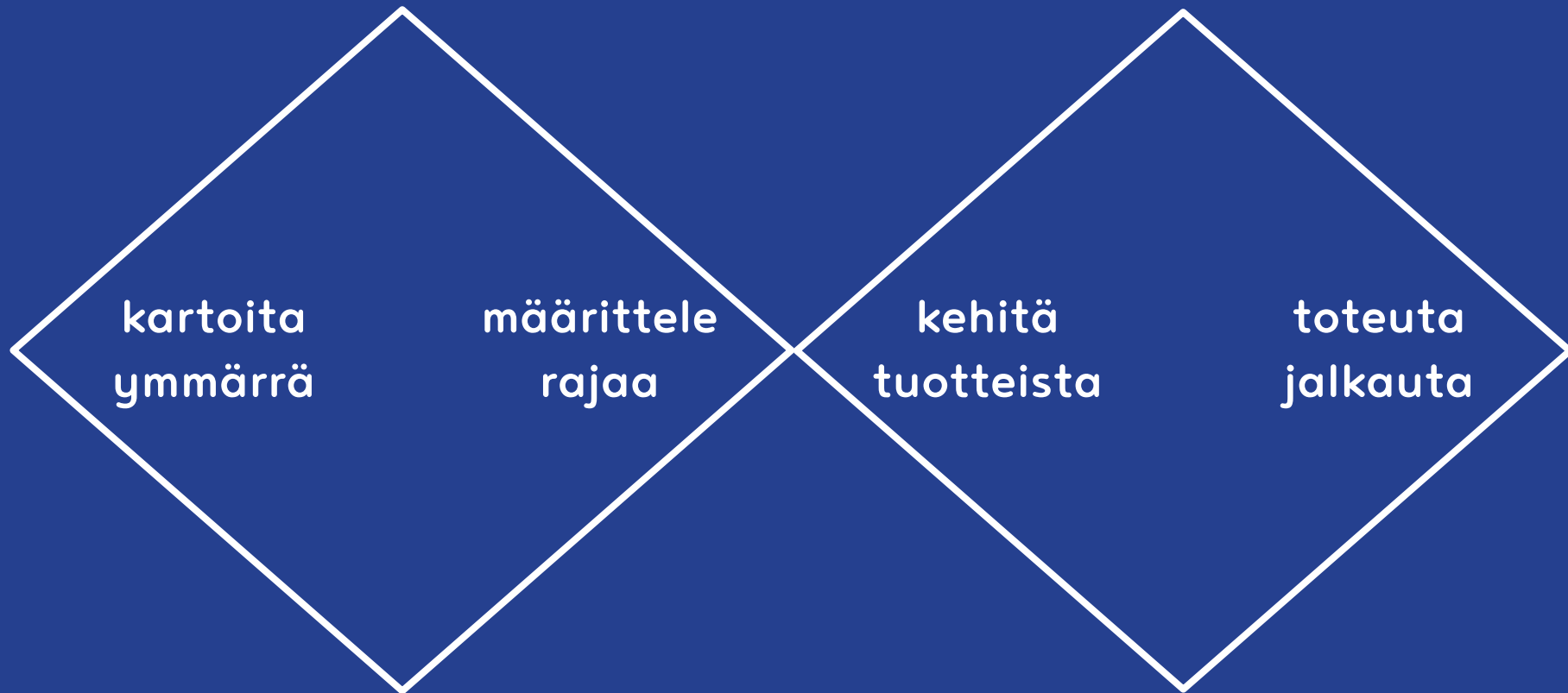
Kohderyhmät
Suunnittelua
ohjaavat tekijät
Brief

kehitä
tuotteista

Konseptointi
Palvelupolku
Työpajat
Prototyyppi

toteuta
jalkauta

Pilotointi
Koulutus
Lanseeraus



TUPLATIMANTTI!

PALVELUMUOTOILUSSA
SUUNNITTELUA
OHJAA KÄYTTÄJÄN KOKEMUS



KÄYTTÄJÄT MUKAAN SUUNNITTELUUN!

(Eri)ryhmien huomiointi palveluita suunniteltaessa

Asiakas = Käyttäjä = Kohderyhmä = Eriyisryhmä

Käyttäjän ymmärtäminen

**Käyttäjän ottaminen
suunnitteluun mukaan**

Havainnointi

Haastattelut

Prototyypit

Co-Design

Älä oletta – selvitä

Kvalitatiivinen tutkimus

Proaktiivisuus

Ideoiden varhainen testaus

Ohjaamo Helsinki -case

**Nuorten
näkökulma**

**Työntekijöiden
näkökulma**

**Palvelumallin
kuvaus
"Service Manual"**

- työkalu työryhmälle
- työkalu toimintamallin jalkauttamiseen henkilökunnalle
- viestinnällinen tarina
- case-esittelymateriaali toimijoille

Palvelumuotoilu

Suunnittelutoimisto Praktik Oy
Elina Järvinen ja Tomi Tallqvist

Nora Elstelä

Tilasuunnittelu ja visuaalinen ilme

Rune & Berg Design Oy
Sini Ala-Nikula ja Noora Malmström

Toukokuu

Kesäkuu

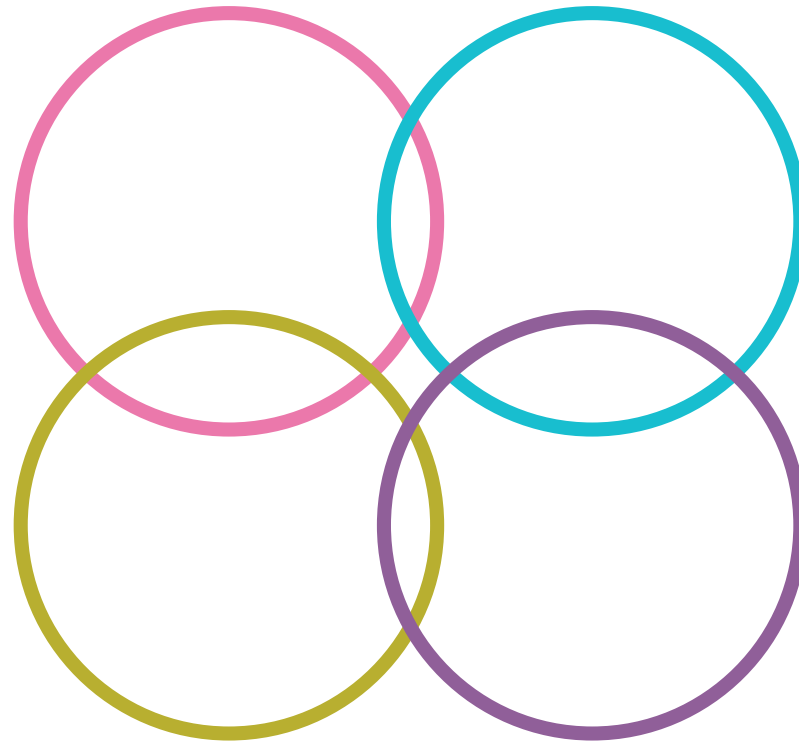
Heinäkuu

Asiakasymmärrys

Haastattelut
Luotaimet
Kohderyhmien kuvaukset
Suunnittelua ohjaavat tekijät

Konseptointi

Työpajat
Ideointi ja iterointi
Palvelupolut



Jalkautus

Yhteistyö työryhmän kanssa
Palvelun jalkauttaminen tilallisiin ratkaisuihin

Palveluohje

Palvelun visualisointi
Palvelumallit
Vuorovaikutusohjeet

Nuorten osallistaminen

Haastatteluja ja kyselyjä nuorten kanssa, n. 20 hlö

Happi
nuorten toiminta-
keskus

HEO
kansanopisto

Ruuti
nuorten vaikuttamis-
järjestelmä

Sininen verstaas
nuorten työpaja

+ olemassa olevat tutkimukset
ja selvitykset

OHJAAMO

1/5

Kysely 1

Mikä on Ohjaamo?

Ohjaamo on uusi Helsingin kaupungin neuvontapalvelu 15-29-vuotiaille. Ohjaamo tarjoaa nuorille monipuolisia palveluita yhdestä paikasta. Ohjaamosta nuori saa apua tulevaisuuden suunnitteluun, opiskelu- ja työpaikan löytämiseen, asunnon hankintaan ja elämänhallintaan. Ohjaamossa työskentelee monialainen henkilökunta, joka auttaa yhdessä nuorta eteenpäin.

Ohjaamon tiloissa palvelevat työllisyyspalveluiden, opetusviraston, sosiaali- ja terveysviraston, nuorisasiainkeskuksen sekä TE-toimiston asiantuntijat. Ohjaamo avaa ovensa Helsingin keskustassa syyskuulla 2015.

1 Palvelu

- Millaista sinun mielestäsi on hyvä asiakaspalvelu?
- Missä viimeksi sait erityisen hyvää palvelua?
- Millaista se oli?
- Millaista on huono palvelu sinun mielestäsi?

Palvelupolku

Tilaan saapuminen

Miksi lähtyä kadulle päin?
Miksi lähtyä töistä kesken?
Miksi lähtä? Miksi ei?

Henkilökunnan kohtaaminen

Miten kohtaat henkilökunnan, kumpi lähertyi kumpas?
Miten sinua otetaan vastaan, miten servehdään?
Miksi lähtä?

Asioista keskusteleminen

Milloinessa ympäristössä keskustelu tapahtuu?
Miten monia kysymyksiä esitetään?
Miten sinua kohdellaan/kuunnellaan?
Ovat tilat/tilat/työpaikat/työpaikat?
Miksi lähtä?

Neuvojan vaihtaminen

Miten neuvojan vaihtaminen tapahtuu?
Miten sinua kohdellaan/kuunnellaan tilanteessa?
Miksi lähtä?

Jatkosta sopiminen

Miten uusi tapaamiskäsi sovitaan?
Miten muistat puhuttelut asiat?
Miten eteenpäin jätetään?

Poistuminen tilasta

Mitä tapahtuu juuri ennen kuin lähten pois?
Miten sinua työllennään?
Miksi lähtä jätä lähtemään?

Viikko

Miten ajan viettäminen, tapahtumat, perinteet...

Kuukausi

Miksi viikkotapaamisissa teet?
Miksi asioita etämällä kuukausi viikkotapaamisissa?

Vuosi

Miksi asioita teet joka kuukausi?
Miksi asioita etämällä kuukausi kuukausittain?

Vuosi

Miksi asioita teet joka vuosi?
Miksi asioita etämällä kuukausi vuosittain?

Työntekijöiden osallistaminen

3 työpajaa työntekijöiden kanssa, n. 15 hlö



Nuorten osallistaminen

2 työpajaa nuorten kanssa, n. 20 hlö



Ohjaamon palvelukokemus

”Kuin kävisi astetta fiksumman kaverin kanssa kahvilla.”

Ohjaamo Palveluohje

Ohjaamo

PALVELUOHJE

VI 04/2015

sin raitteille

Kohtaaminen

Nuori lähestyy infopöydällä olevaa tai lähes lähekkä ohjaajaa tai ohjaaja lähestyy lähekkä nuorta.

Ohjaaja esittelee kohteita kunnalla milloinkin osaan nuori tarvitsee ohjausta.

Keskustelu

Ohjaaja ohittaa kahden- kolme kohteella joko aamiaisella tai sopimusai- na kohteilla illalla. Nuori tulee päätökseen.

Jatkosta sopiminen

Nuori ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan.

Kohteita kunnalla nuori tai ohjaaja voi lähettää muu- tustarjontaa.

Kohteita kunnalla nuori tai ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan.

Kohteita kunnalla nuori tai ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan.

Tuomas, 17 v.

Tuomas on kuultu Ohjaamosta kaveriaan Paalun ollessaan koulussa. Tuomas on ollut Ohjaamosta kaveriaan Paalun ollessaan koulussa. Tuomas on ollut Ohjaamosta kaveriaan Paalun ollessaan koulussa.

Ohjaaja lähestyy Tuomasta ja esittelee hänelle kohteita. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita. Ohjaaja esittelee kohteita ja Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Tuomas lähtee kohteille ja ohjaaja kirjautti kohteita illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Keskustelu

Tällä kohteilla on ollut aikataulu, joka on ollut aikataulu.

Aloitteita kohteilla on ollut aikataulu.

Jatkosta sopiminen

Aloitteita kohteilla on ollut aikataulu.

Poistuminen

Ohjaamo kirjautti kohteita illalla ja illalla illan.

Nuori lähtee Ohjaamosta kohteille illalla ja illalla illan. Tuomas vastaa että hän ei ole vielä valinnut kohteita.

Ohjaamon palvelumallit

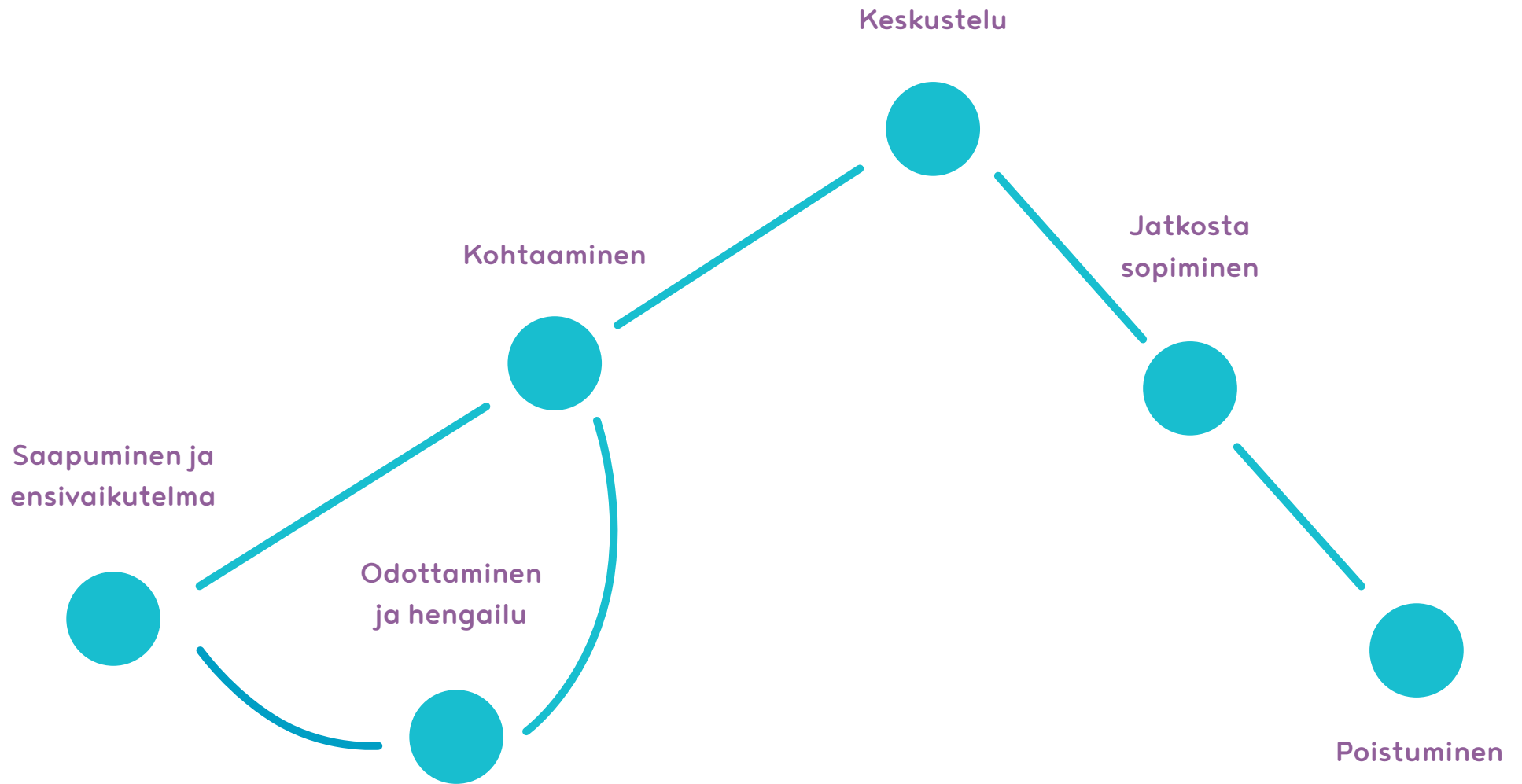
KERTANEUVONTA

TAKAISIN RAITEILLE

ITSENÄINEN TIEDONHAKU

RYHMÄTAPAAMINEN

Vuorovaikutus palvelukokemuksessa



Palvelupolku

Saapuminen



Nuori saapuu tilaan ja kävelee odotus- ja oleilutilaan. Nuorta tervehditään iloisesti.

Kohtaaminen



Nuori lähestyy infotiskillä olevaa vai tilassa liikkuvaa ohjaajaa tai ohjaaja lähestyy tilaan saapunutta nuorta.

Ohjaaja selvittää keskustelemalla millaiseen asiaan nuori tarvitsee ohjausta.

Keskustelu



Ohjaaja ehdottaa kahdenkeskistä keskustelua joko avoimessa tai suljetummassa keskustelutilassa. Nuori tekee päätöksen.

Nuori ja ohjaaja siirtyvät keskustelutilaan ja istuvat alas. Keskustelun lomassa nuori voi juoda kahvia tms. Keskustelun lomassa nuori tai ohjaaja voi tehdä muistiinpanoja.

Jatkosta sopiminen



Keskustelusta tehdään suullinen tai kirjallinen yhteenveto. Tarpeen vaatiessa ohjaaja ohjaa nuoren toisen ohjaajan luo tai nuorelle varataan uusi aika. Tapaamisen lopettamista ei kiirehdi vaan jätetään aikaa myös muulle jutustelulle.

Poistuminen



Nuori voi halutessaan jäädä oleskelemaan oleilutilaan ennen poistumistaan. Nuori voi käyttää tilassa olevia välineitä kuten tietokonetta. Nuorelle huikataan moikat hänen poistuessaan.

Vuorovaikutusohjeet



Mitä nuori haluaa kokea?

- minua kuunnellaan
- minua arvostetaan ja asiani on tärkeä
- ohjaaja haluaa että jään keskustelemaan
- minua kohdellaan ihmisenä, ei asiakkaana



Mitä nuori ei halua kokea?

- asiani ei kiinnosta
- olen eri aaltopituudella henkilökunnan kanssa
- minua ei ymmärretä



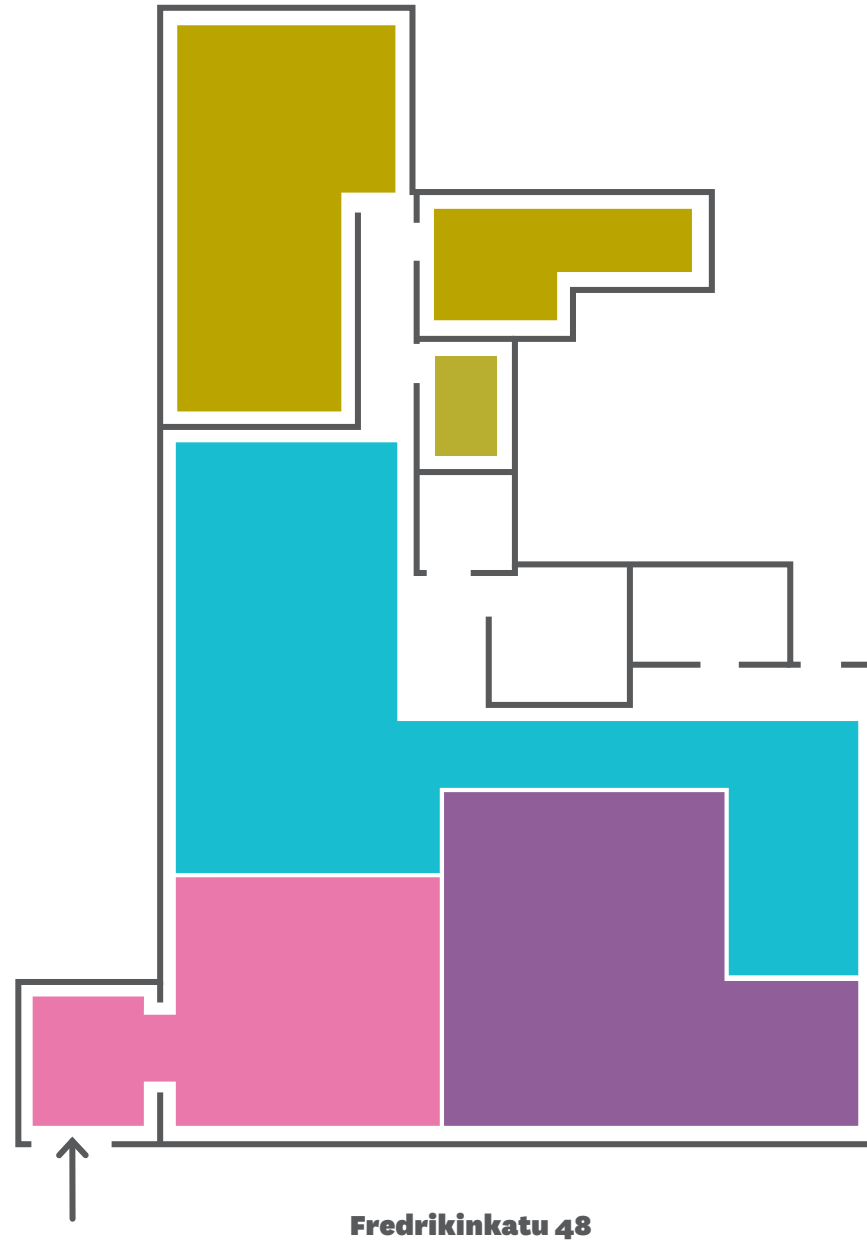
**Ne viimeiset
3 metriä
voi olla ne
vaikeimmat.**

Toimintaohje:

- anna nuoren lähestyä sinua, ole lähestyttävä ja ”saatavilla”
- lähesty nuorta, jos koet että nuori toivoo sinun lähestyvän
- tee lähestyminen harkiten, nuori voi kokea lähestymisen myös ahdistavana
- kysy miten menee, mitä kuuluu, älä miten voit auttaa
- esittele itsesi (etunimellä)
- kuuntele aktiivisesti
- tunnista nuoren halu: osa nuorista toivoo keskustelun alkavan arkipäiväisemmästä jutustelusta, osa toivoo keskustelun menevän heti aiheeseen.
- ota huomioon, että nuori ei välttämättä osaa kertoa, mitä tarkalleen tarvitsee
- osoita, että sinulla on aikaa keskustelulle ja että olet kiinnostunut asiasta, pyydä nuorta kertomaan lisää
- toista ja varmista, että olet ymmärtänyt nuoren asian oikein
- tarjoa nuorelle virvokkeita

Palvelu tilassa

- Saapuminen & Poistuminen
- Odottaminen & Hengailu
- Keskustelu avoimessa tilassa
- Keskustelu suljetummassa tilassa



Ohjaamon palvelukokemus

”Asiat selkiytyivät, on rohkaistu olo ja kaikki näyttää taas kirkkaammalta. Tänne on kiva tulla uudestaan.”

Palvelumuotoilu

Ymmärretään käyttäjän toiveita ja tarpeita.

Tehdään yhdessä.

Testataan, protoillaan ja pilotoidaan.

Tehdään näkymätön näkyväksi.

Palvelu ei ole koskaan valmis.

“Ei onnistu, koska...”

Uudet toimintatavat

“Tämä on liian työlästä ja hidasta.”

Liian myöhään mukaan.

Hyvien tekijöiden löytäminen.

Hankintalaki.

Hyödyt: “Enemmän vähemmällä”

resurssiviisaampaa toimintaa

tyytyväisempiä käyttäjiä

motivoituneempia työntekijöitä

aineetonta arvoa

tulevaisuuden ennakointi

Elina Järvinen
0505422154
elina@praktik.fi
www.praktik.fi