

“MITÄ TUOSTA NAPPULASTA TAPAHTUU?”

- Ella-sovelluksen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin



Sari Pesu
Muotoilija (YAMK)
Muotoilun tutkinto-ohjelma
Opinnäytetyö, 2022
Metropolia Ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

”MITÄ TUOSTA NAPPULASTA TAPAHTUU?”

- Ella-sovelluksen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Sari Pesu
Muotoilija (YAMK)
Muotoilun tutkinto-ohjelma
Ohjaaja: Sauli Laitinen

METROPOLIA AMMATTIKORKEAKOULU
2022

78 sivua + 2 liitettä

Avainsanat: digitalisaatio, digiosallisuus, erityistä tukea tarvitseva henkilö, palvelumuotoilu, muotoiluajattelu

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Ella-sovellusta hyödyntäen palvelumuotoilun keinoja. Työn toimeksiantajana toimii Eteva kuntayhtymä.

Opinnäytetyö muodostuu teoreettisesta ja toiminnallisesta osuudesta. Teoreettisessa osuudessa keskitytään digitalisaatioon ja palvelumuotoiluun. Käyn läpi digitalisaation vaikutuksia ja organisaation matkaa perinteisestä digitaaliseksi. Digitalisaatiota käydään läpi myös erityistä tukea tarvitsevan henkilön ja työntekijän näkökulmasta.

Opinnäytetyön muotoiluprojektissa käytetään tuplatimantti-innovointitekniikkaa. Muotoiluprojektiin on osallistunut sekä asiakkaita että työntekijöitä.

Tutki-vaiheessa tuli esille, että työntekijät eivät täysin tienneet, millä tavoin Ella-sovellusta voisi käyttää asiakkaiden kanssa. Tämän lisäksi esiin nousi, että käytön esteenä on Ella-sovelluksen rakenteen epäselvyys, työntekijöiden digiosaaminen ja tuen puute. Näihin lähdettiin hakemaan ratkaisua neljässä työpajassa.

Ella-sovelluksen roolin vahvistamiseksi syntyi kolme palvelulupausta ja kaksi tulevaisuuden palvelupausta. Ella-sovelluksen käytettävyyden parantamiseksi rakennetta muutettiin selkeämmäksi. Työntekijöiden digiosaamisen vahvistamiseksi suunniteltiin koulutusten prototyypit. Koulutussuunnittelussa on huomioitu osaamisen eri tasot. Erikoisohjaajan antamaa tukea ohjaajalle ideoitiin Service Blueprint-kaavion avulla.

ABSTRACT

“WHAT IS THE FUNCTION ON THIS BUTTON?”

- Ella application development through service design

Sari Pesu

Master of Culture and Arts

Master's Degree Programme in Design

Instructor: Sauli Laitinen

METROPOLIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

2022

78 pages, 2 appendices

KEYWORDS: digitalization, digital inclusion, person with special needs, service design, design thinking

The purpose of the thesis is to develop a digital application called Ella. Service design methods are applied on the development. The client of the design project that was conducted as a part of this thesis was Eteva municipality.

The thesis consists of two parts: a theoretical and a participatory section. The theoretical section includes two concepts: digitalization and service design. The impacts of digitalization and digital transformation are also presented. Digitalization is looked at the employee's and person with special needs point of view.

The participatory section presents the design project following the development principles of service design. The design process follows the Service Design process model called the Double Diamond. Both employees and clients participated in the design process.

The finding of the Discover-phase was that the employee did not fully understand how to use Ella with the clients. The Discover-phase also showed that the structure of Ella, employees' digital skills and the lack of support impacted the use of Ella. Four workshops were conducted in order to find solutions to these findings.

In order to strengthen Ella's value, three service promises were created. Also, two service promises of the future were created. The structure of Ella was changed to improve usability. At the third workshop a prototype of training was created. The purpose of training was to improve the employees' digital skills. The different levels of skills were noticed at the prototype. The Service Blueprint helped to design how special instructor can support instructor to use Ella.

Sisällys

1 Johdanto	5
1.1 Ajankohtaisuus	5
1.2 Toimeksiantaja	6
1.2.1 Ella-sovellus	7
1.3 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset	9
2 Tietoperusta	9
2.1 Digitalisaatio	9
2.1.1 Organisaation matka perinteisestä digitaaliseksi	9
2.1.2 Erityistä tukea tarvitseva ja digitalisaatio	16
2.1.3 Työntekijän digi-osaaminen	18
2.1.4 Yhteenveto digitalisaatiosta	20
2.2 Palvelumuotoilu	21
2.2.1 Palvelumuotoilu ja sosiaaliala	22
2.2.2 Digitaalinen palvelumuotoilu	23
2.2.3 Yhteenveto palvelumuotoilusta	25
3 Ella-sovelluksen kehittäminen	26
3.1 Ydintiimin muodostaminen ja muotoiluprojektin aloitus	28
3.2 Tutki	29
3.3 Kiteytä	38
3.4 Kehitä	45
3.4.1 Työpaja 2: palvelulupauksen kirkastaminen	45
3.4.2 Työpaja 3: Rakenteen selkeyttäminen	48
3.4.3 Työpaja 4: Osaamisen vahvistaminen	50
3.4.4 Työpaja 5: Erikoisohjaaja ohjaajan tukena	54
3.5 Tuota	56
3.5.1 Palvelulupauksen kirkastaminen	57
3.5.2 Rakenteen selkeyttäminen	62
3.5.3 Osaamisen vahvistaminen	62
3.5.4 Erikoisohjaaja ohjaajan tukena	65
3.6 Yhteenveto	66
4 Pohdinta	68
Lähteet	73
Liitteet	77

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on työn toimeksiantajan julkaiseman digitaalisen sovelluksen kehittäminen käyttäen palvelumuotoilun menetelmiä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Eteva kuntayhtymä. Opinnäytetyö tehdään omalle työnantajalle, sillä työskentelen Eteva kuntayhtymässä aluepäällikkönä.

Opinnäytetyön alussa käydään läpi työn kannalta keskeiset käsitteet digitalisaatio ja palvelumuotoilu. Näiden jälkeen kuvataan muotoiluprojekti, minkä tavoitteena on edistää digitaalisen sovelluksen käyttöä ja käytettävyyttä sekä näin vahvistaa sovelluksen käyttökokemusta. Muotoiluprojektissa käytän monipuolisesti palvelumuotoilun eri menetelmiä. Muotoiluprojektiin olen osallistanut toimeksiantajan asiakkaita ja henkilöstöä.

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa teen yhteenvedon muotoiluprojektin tuloksista ja vastaan tutkimuskysymyksiin. Näiden lisäksi käyn läpi omaa oppimista ja esitän mahdollisen lisätutkimusaiheen.

1.1 Ajankohtaisuus

Digitalisaatio on tunnistettu yhdeksi päätrendiksi, mikä tulee muuttamaan nyt ja lähitulevaisuudessa yhteiskuntaa ja työelämää. Digitalisaation vaikutukset ovat merkittäviä ja sitä onkin verrattu teolliseen vallankumoukseen. (Parviainen, Kääriäinen, Tihinen & Teppola 2017, 64.)

Hallitusohjelmassa digitalisaatio näkyy vahvasti, sillä hallitusohjelman tavoitteena on nostaa julkisen sektorin teknologia- ja digitalisaatiokyvykkyyttä, kehittää julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä sekä vahvistaa Suomen tunnettavuutta digitalisaation edelläkävijänä. Hallitusohjelmassa asetettujen tavoitteiden toimeenpanemiseksi on rakennettu digitalisaation edistämisen ohjelma eli digiohjelma. (Valtiovarainministeriö 2022, 3.)

Digitalisaation ajankohtaisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa kerroo myös käynnissä olevat hankkeet ja projektit. Esimerkiksi Honkalampisäätiön vuonna 2021 päättyneessä #Ihan Diginä! -hankkeessa kehitettiin toimintamalleja, joiden avulla voidaan vahvistaa erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden digitaitoja sekä lisätä heidän digiosallisuuttaan. Hankkeessa kehitettiin myös uusia palvelumuotoja, kuten digimpi päivätoiminta ja tuotettiin työntekijöille ohjeita, joiden avulla he voivat tukea asiakkaita. Tämän hankkeen jatkohankkeena on vuoden 2022 alusta alkanut Arki digittää-hanke. Honkalampisäätiö on yhteiskunnallinen yritys, minkä tavoitteena on taata esteetön ja sujuva arki tarjoamalla apua ja tukea kuntoutus- ja terapiapalveluiden lisäksi muun muassa asumiseen, työllistymiseen ja kommunikaatioon. (Honkalampisäätiö 2022.)

Myös Aspa-säätiön kehittämistoiminta on painottunut digitalisaatioon. Aspa-säätiön tavoitteena on tukea arjessa apua ja tukea tarvitsevia vammaisia henkilöitä ja mielenterveyskuntoutujia, jotta he voivat asua ja elää mahdollisimman itsenäisesti. Hankkeiden, kuten Arjen koodit, Digi haltuun ja Digiloikka, avulla on luotu malleja sekä digitaitojen että digiosallisuuden vahvistamiseksi. Esimerkiksi Digikaveri-toiminta tarjoaa opastusta digilaitteiden ja -sovellusten käyttöön ja Digihelp-

pari-sovellus toimii asiakkaiden arjen hallinnan tukena. (Aspa-säätiö 2022.)

Digitalisaatio on myös ajankohtainen toimeksiantajalle, sillä Eteva on asettanut vuoden 2022 toiminnalliseksi tavoitteeksi asiakkaiden digi-osallisuuden vahvistamisen ja palveluiden kehittämisen hyödyntäen digitalisaatiota. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on perustettu digitaalinen palvelutoiminta-yksikkö. Tämän yksikön tavoitteena on vahvistaa digitalisaation käyttöä palvelutoiminnassa, tukea sekä asiakkaita että työntekijöitä digitaalisten välineiden käytössä ja sovellusten hyödyntämisessä.

1.2 Toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii Eteva kuntayhtymä (myöhemmin käytetään nimitystä Eteva). Eteva on yksi Suomen suurimmista vammaisalan osaamiskeskuksista. Palveluja käyttäviä asiakkaita on noin 1 600. Henkilökuntaa on melkein 1300, joista suurin osa eli 95 % on lähityöntekijöitä. Etevan omistaa 45 omistajakuntaa Uudellamaalla sekä Kanta- että Päijät- Hämeessä. Väestöpohja toiminta-alueella on 1,4 miljoonaa asukasta. (Eteva 2021a, 3.)

Eteva (2021a, 3) tarjoaa apua ja tukea kehitysvammaisille ja muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Etevan palvelutuotanto muodostuu seuraavista palvelukokonaisuuksista:

- asumisen palvelut sisältäen perhehoidon ja kotiin annettavat palvelut
- osallisuutta ja työllistymistä edistävät palvelut
- kehitysvammapoliklinikan palvelut
- kehitysvammapsykiatrian palvelut
- asiantuntijapalvelut

Etevan (2021a,7) tavoitteena on olla johtava osaaja ja luotettava kumppani, joka tukee vastuullisesti asiakkaidensa arkea. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tulee pystyä tarjoamaan laadukkaita palveluita ja toimia vastuullisena toimialan suunnannäyttäjänä sekä tarjota henkilös-
tölle merkityksellistä työtä. Etevan strategia näkyy kuvassa 1.



Kuva 1. Etevan strategia (Eteva 2021a)

Opinnäytetyön aihe kytkeytyy näihin kaikkiin strategiaan osa-alueisiin. Sote-muutoksen ja toimialalla vallitsevan henkilöstön saatavuuden ongelman näkökulmasta korostuu yhteys voimakkaimmin seuraaviin strategiaan valintoihin: laadukkaat palvelut ja merkityksellinen työ. Ajattelen näin, koska Ella-sovelluksen avulla voidaan monipuolistaa palveluiden sisältöä ja Ella-sovellus tarjoaa työntekijöille uuden työvälineen sekä mahdollistaa laajemmin osaamisen hyödyntämisen. Tämän vuoksi tämä opinnäytetyö on tärkeä toimeksiantajan strategian kannalta.

Etevan tavoitteena on palvelutoiminnan kehittäminen hyödyntäen digitalisaatiota. Tuleva sote-uudistus on vaikuttanut tähän tavoitteeseen ja tavoitetasoa on jouduttu muuttamaan. Muuttuneessa tilanteessa Etevan tavoitteena on kehittää Ella-sovellusta, jotta se voidaan luovuttaa hyvinvointialueelle. Tämä opinnäytetyö osaltaan vastaa tähän tavoitteeseen.

1.2.1 Ella-sovellus

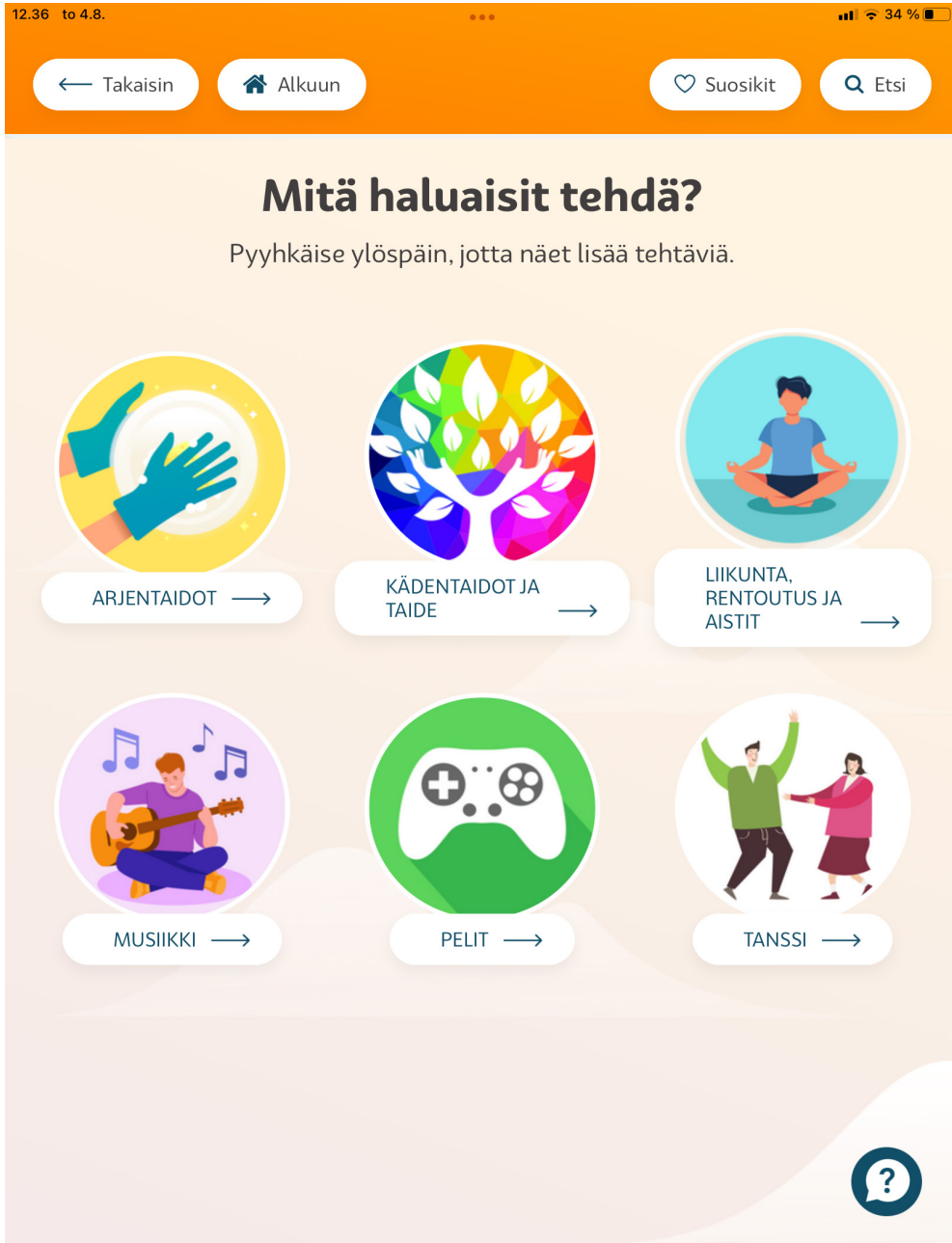
Ella-sovellus on otettu käyttöön Etevan iPad-laitteilla syksyllä 2021. Etevan työntekijät ovat osallistuneet vahvasti Ella-sovelluksen suunnitteluun, mutta sovelluksen on rakentanut ulkopuolinen sovellustoimittaja.

Ella-sovelluksen käyttäjäryhmä ovat sekä työntekijät että erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Asiakkaille Ella-sovellus tarjoaa monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja arkeen ja ohjeita esimerkiksi itsenäisen elämän taitoihin. Asiakkaat voivat käyttää sovellusta itsenäisesti tai työntekijän tukemana. Työntekijöille Ella-sovellus tarjoaa vinkkejä ja ideoita työ-

hön ja toimii työvälineenä. (Eteva 2021b.) Kuvissa 2–4 esitetään kuvia Ella-sovelluksen sisällöstä.



Kuva 2. Kuva Ella-sovelluksen sisällöstä.



Kuva 3. Kuva Ella-sovelluksen sisällöstä.



Kuva 4. Kuva Ella-sovelluksen sisällöstä.

1.3 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön aiheena on Ella-sovelluksen kehittäminen käyttäen palvelumuotoilun keinoja. Toimeksiantajan asettamat tavoitteet opinnäytetyölle ovat:

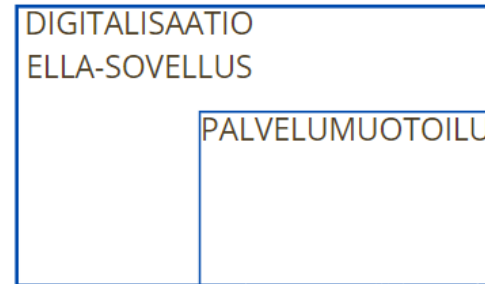
- 1) Kirkastaa Ella-sovelluksen palvelulupausa ja selvittää minkälainen palvelulupaus voisi olla tulevaisuudessa. Palvelulupauksella tarkoitetaan kuvausta palvelun sisällöstä. Palvelulupauksessa kerrotaan myös kenelle palvelu, on tarkoitettu. (Toivonen 2013, 5.)
- 2) Selvittää, mitkä tekijät lisäävät Ella-sovelluksen käyttöä

Toimeksiantajan asettamien tavoitteiden lisäksi olen asettanut opinnäytetyölle myös akateemisia tavoitteita:

- palvelumuotoiluosaamisen vahvistaminen
- palvelumuotoiluun perustuvan kehittämistoiminnan jalkauttaminen toimeksiantajan toimintaan
- osaamisen vahvistaminen digitalisaatiosta ja sen tuomista mahdollisuuksista sosiaalialan palveluissa

2 Tietoperusta

Opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen muodostavat digitalisaatio ja palvelumuotoilu. Tässä luvussa käyn näitä käsitteitä läpi. Kuvassa 5 on kuvattu näiden käsitteiden keskinäistä suhdetta.



Kuva 5. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja niiden välinen suhde

2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatiolle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Valtiovarainministeriö määrittelee seuraavaa: ”Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5).

Digitalisaatio näkyy arjessa uudenaikaisina palveluina, toimintamalleina, teknologioina ja osaamisen vaatimuksina (Valtioneuvosto, 2022, 1). Mistryn (2020) mukaan digitalisaatio näyttäytyy sosiaali- ja terveydenhuollossa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:



älypuhelimet ja puettavat teknologiat, kuten älykellot, sensorit ja rannekkeet. Näiden avulla on mahdollista kerätä monipuolista tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista.



etävastaanoton ja kotona tehtävän diagnostiikan mahdollistava teknologia



älykäs tai implantoitava lääkkeiden jako



digitaaliset terapiat ja lisätyn todellisuuden teknologiat, joita voidaan käyttää esimerkiksi kivun hallintaan ja kuntoutukseen.



genetiikan sekvensoinnin teknologia, mikä mahdollistaa sairauksien vaikutuksen ja lääkehoidon vaikuttavuuden tutkimuksen yksittäisiin henkilöihin



tekoäly, minkä avulla on mahdollista kehittää sairauksien ja sosiaalisten ongelmien ennustamisen, diagnoosinnin, seurannan ja konsultoinnin ratkaisuja.



robotiikka ja automatiikka. Näitä voidaan käyttää avuksi diagnostiikassa ja hoidossa.



virtuaaliset yhteisöt, missä jaettu aihe toimii ihmisiä kokoavana tekijänä. Virtuaaliset yhteisöt mahdollistavat esimerkiksi vertaistuen.

Tämän opinnäytetyö kytkeytyy ensimmäiseen kohteen eli älypuheliin, sillä Ella-sovellus on tarkoitus julkaista myös älypuhelimessa. Tällä hetkellä yllä mainitut digitaaliset ratkaisut näkyvät melko vähän toimeksiantajan palveluissa, mutta Mistryn (2020) esittämät digitaaliset ratkaisut ovat sellaisia, joiden katson soveltuvan toimeksiantajan toimintaan. Digitaalisten ratkaisujen avulla toimeksiantajan on mahdollista tehostaa toimintatapoja, vahvistaa palvelun laatua sekä lisätä erityistä tukea tarvitsevan henkilön valmiuksia itsenäisempään elämään.

Digitalisaation vaikutukset

Digitalisaatio muuttaa työtapoja, rooleja ja liiketoimintaa. Digitalisaation myötä muutoksia tapahtuu ainakin seuraavissa:

1. Prosessit: uuden digitaalisten työkalujen käyttöönoton ja prosien virtaviivaistamisen myötä manuaaliset työvaiheet vähenevät. Edistynyt tietotekniikka osaa tehdä tietyt asiat nopeammin, varmemmin ja virheettömämmin kuin ihminen, joten digitalisaatioon ladataan suuria odotuksia. Suuret odotukset liittyvät palvelun laatuun, oikea-aikaisuuteen, tehokkuuteen, kustannusvaikutuksiin ja asiakaskokemukseen.
2. Palvelut: digitalisaatio mahdollistaa sekä uusien palveluiden että olemassa olevien palveluiden tarjoamisen. On kuitenkin tärkeä muistaa, että teknologia ja esimerkiksi uudet applikaatiot eivät ole digimuutoksen itseisarvo, vaan ennemminkin mahdollinen seuraus ja organisatorisen muutoksen mahdollistaja.
3. Toimintakulttuuri: organisaation muodostavien ihmisten käyttäytymiseen ja ajatteluun pyritään vaikuttamaan. Perinteisissä organisaatioissa halutaankin tyypillisesti kasvattaa nopeutta päätöksenteossa, siirtyä prosessikeskeisestä ajattelusta asiakaskeskeiseen ajatteluun ja ottaa käyttöön ketteriä menetelmiä. Kulttuuri on näin muutoksen sekä välillinen että suora tavoite.

4. Asiakkaan ja organisaation suhde: Asiakkaan ja organisaation välinen vuorovaikutussuhde on moninaistunut ja monimutkaistunut, sillä olemme päivittäin tekemisissä eri organisaatioiden kanssa lukuisten eri kosketuspisteiden kautta. Kosketuspisteen kasvamisen vuoksi on syntynyt voimakas tarve johtaa ja kehittää näitä kosketuspisteitä. Digitalisaatio onkin nostanut asiakaskokemuksen kehittämisen organisaatioiden strategiseksi tavoitteeksi.

5. Markkinakenttä: digitalisaatio muuttaa ekosysteemin rooleja ja arvoketjuja. Digitalisaation tavoitteena on myös kilpailuedun saavuttaminen ja kannattavuuden parantaminen. Toimintaympäristön nopea muuttuminen on vaikuttanut organisaatioiden toimintaan ja johtanut tilanteeseen, jossa liiketoiminnan kannattavuus on kyseenalaistunut ja mahdollinen kilpailuetu on menetetty. Näin digitalisaation tavoitteena on luoda keinoja uutta tai palauttaa menetetty kilpailuetu. Muutoksella halutaan parantaa myös kannattavuutta. (Savolainen & Lehmuskoski 2017,17; Parviainen ym. 2017, 64; Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 21; Saarijärvi & Puustinen 2020, 27.)

Ella-sovellus vaikuttaa ensisijaisesti palveluihin ja toimintakulttuuriin. Ella-sovellus mahdollistaa uuden palvelun tarjoamisen asiakkaille. Muutoksia tapahtuu toimintakulttuurissa ja näitä muutoksia tulee vahvistaa, jotta Ella-sovellus on vahva osa palvelun tuottamista. Tämä opinnäytetyö osaltaan vahvistaa Ella-sovelluksen roolia palveluiden osana ja edistää toimintakulttuurin muutosta kehittämällä tapoja, joiden avulla voidaan lisätä sovelluksen käyttöä.

Ella-sovelluksen myötä muutoksia saattaa tapahtua myös prosesseissa, asiakkaan ja organisaation välisessä suhteessa sekä markkinakentässä. Esimerkiksi manuaalinen työvaihe saattaa jäädä pois, jos ryhmätilanteessa tarvittava materiaali on jo valmiiksi olemassa Ella-sovelluksessa. Digitalisaation voimakkaamman hyödyntämisen myötä muutokset prosesseissa, asiakkaan ja organisaation suhteessa ja markkinakentässä ovat nähtävissä selvemmin.

2.1.1. Organisaation matka perinteisestä digitaaliseksi

Savolainen & Lehmuskoski (2017, 13) kutsuvat digitaalista transformatiota digimuutokseksi ja tällä he tarkoittavat organisaation tai yrityksen matkaa perinteisestä digitaaliseksi. Digimuutos ei ole organisaatiolle vain pelkkä siirtyminen teknologian tehokkaampaan hyödyntämiseen. Kuten luvussa 2.1 tuotiin esille, muutoksia tapahtuu useilla eri tasoilla, esimerkiksi prosesseissa, toimintakulttuurissa ja markkinakentässä. Kuvassa 6 on kuvattu organisaation digi-muutoksen käynnistäjät ja tavoitteet.

Perinteinen

KÄYNNISTÄJÄT:

- strategia
- teknologia
- markkinat
- megatrendit
- viranomaisääntely



Digitaalinen

TAVOITTEET:

- asiakaskokemus
- uudet tuotteet ja palvelut
- kulttuuri
- kilpailuetu
- kannattavuus

Kuva 6. Organisaation digi-muutos, mukailen Savolainen & Lehmuskoski 2017.

Digimuutoksen käynnistäjät

Digimuutoksen käynnistäjät ovat tekijöitä, jotka pakottavat perinteisen organisaation muutosmatkalle kohti digitalisaatiota. Savolaisen & Lehmuskosken (2017, 14–17) mukaan käynnistäjät voidaan luokitella viiteen kategoriaan ja näistä jokainen yksinään tai useampi yhdessä voi käynnistää digimuutoksen.

Ensimmäinen muutoksen käynnistäjä on strategia ja tämän voi ajatella olevan luonnollisin muutoksen käynnistäjä. Strategia on muutoksen käynnistäjistä se, johon organisaatio pystyy eniten ja helpoiten vaikut-

tamaan ja yhä useamman organisaation strategiaan onkin kirjattu digitalisaatio.

Teknologia on toinen muutoksen käynnistäjästä. Teknologia ja sen kiihtyvä kehitys mahdollistaa uusien liiketoimintamallien syntymisen ja näin tarjonneet myös perinteisille organisaatioille mahdollisuuden kasvattaa, laajentaa ja muuttaa olemassa olevaa liiketoimintaansa.

Markkinoiden voidaan katsoa olevan kolmas muutoksen käynnistäjä. Markkinoilla voidaan ajatella laajasti yrityksen tai organisaation koko toimintaympäristöä tai -kenttää, jossa on huomioitava sekä nykyiset kilpailijat ja kumppanit sekä asiakkaat ja tulevaisuuden murrokset.

Globaalit megatrendit ovat neljäs muutoksen käynnistäjä. Megatrendit, kuten digitalisaatio ja globalisaatio, avaavat uusia mahdollisuuksia ja ovat omiaan käynnistämään muutosmatkan. Megatrendit vaikuttavat valtaosaan toimialoista ja niihin itsessään on vaikea organisaatioiden ja yritysten vaikea tai lähes mahdotonta vaikuttaa. Megatrendeihin voi kuitenkin sopeutua ja esimerkiksi digitalisaation myötä yritysten toimintakenttä laajenee, jolloin maantieteelliset tai fyysiset esteet rajoita toiminta- tai markkina-aluetta.

Viides muutoksen käynnistäjä on paikallinen tai kansainvälinen viranomaissääntely. Toisinaan lait ja asetukset voivat rajoittaa kilpailua, mutta myös mahdollistaa perinteisille organisaatioille uusia toiminta- ja ansaintamalleja. Yritykset voivat itse yrittää vaikuttaa viranomaissääntelyyn ja näin mahdollistaa ja luoda edellytyksiä omalle organisatoriselle muutokselleen.

Opinnäytetyön toimeksiantajan käynnistäjänä on toiminut strategia, teknologia ja markkinat. Strategiatyössä ryhdyttiin keskustelemaan digitalisaatiota ja sen hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä. Samaan aikaan yhteistyötä aloitettiin ulkopuolisen sovellustoimittajan kanssa. Lopullisen sysäyksen muutokselle käynnisti kuitenkin Covid-19. Pandemia pakotti miettimään keinoja turvata asiakkaiden palvelut tilanteessa, missä fyysinen kohtaaminen ei ollut mahdollista. Tämä on tarkoittanut erityisesti osallisuutta tukevaa toimintaa, koska poikkeusoloissa toimintayksiköt suljettiin, mutta asiakkaiden palvelutarve ei hävinnyt mihinkään. Tähän tarpeeseen lähdettiin kehittämään Ella-sovellusta. Tosin prosessin aikana on tapahtunut muutoksia tavoitteissa, mutta tavoite turvata palvelut poikkeusoloissa ja paikasta riippumatta, on edelleen ajankohtainen.

Onnistuneen digimuutoksen edellytykset

Organisaation onnistunut digi-muutos edellyttää erilaisten haasteiden ratkaisemista. Seuraavaksi esitän oman katsaukseni haasteisiin, joita organisaation tulee ratkaista omassa digi-muutoksessaan. Kuvassa 7 on tekemäni yhteenveto tekstissä esiintyvistä haasteista.

Ensimmäinen haaste liittyy strategiatyöhön, koska digitalisaatio on muuttanut organisaatioiden toimintaympäristöä lisäämällä kilpailua ja kyseenalaistamalla olemassa olevia toimintamalleja. Toimintaympäristön muutoksia on myös yhä vaikeampi ennustaa. Onnistuakseen digi-muutoksessa organisaation tulee oppia olemaan joustava ja nopea oppimaan. Strategiatyössä tulee korostaa herkkyyttä ja ketteryyttä pitkän aikavälin ennusteiden ja suunnitelmallisuuden sijaan. (Hämäläinen ym. 2016, s. 15–16.)

Toinen haaste liittyy johtamiseen, sillä digi-muutos edellyttää johtamiselta uudenlaista osaamista. Digi-muutoksessa ei ole kyse vain olemassa olevien toimintamallien ja työpajojen muuttamisesta digitaaliseen muotoon vaan kyse on siitä, että aidosti muokataan tekemisen tapaa. Tämä puolestaan edellyttää kykyä nähdä asiat uudella tavalla, mikä on edellytys sille, että asioita voi ryhtyä tekemään uudella tavalla. Palvelumuotoilu auttaa organisaation johtoa tarkastelemaan asioita uudesta näkökulmasta. (Vartia & Auvinen 2022; Hämäläinen ym. 2016, 15–16.)

Kolmas haaste liittyy osaajien saatavuuteen. Sosiaalialan henkilöstön saatavuus on ollut vaikeaa ja tilanne on vaikeutunut entisestään koronapandemian aikana (Tevameri 2022, 36). Henkilöstön saatavuuteen

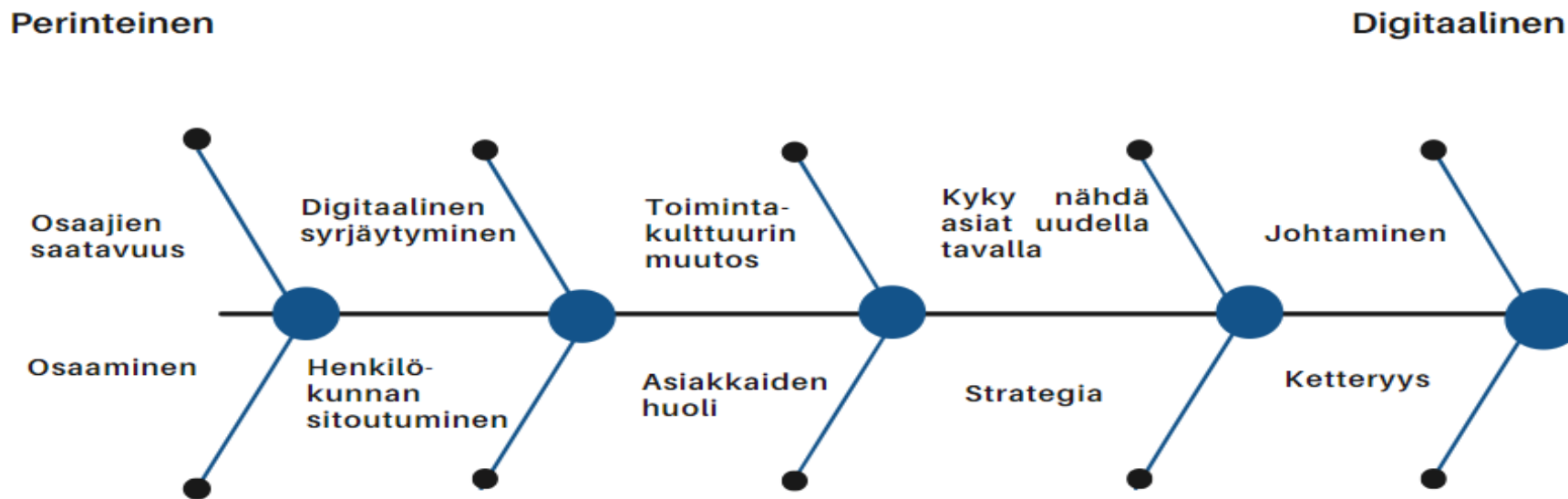
liittyvät ongelmat tulee ratkaista, jotta organisaation digi-muutos on mahdollinen. Täytyy kuitenkin todeta, että työvoimapula on tällä hetkellä niin vaikea, että yksittäinen organisaatio ei kykene sitä ratkaisemaan.

Neljäs ratkaistava haaste liittyy osaamiseen, sillä digitalisaatio muuttaa työn tekemisen tapaa. Digi-taitojen osaamista tulee vahvistaa ja osaamisen kehittämisessä tulee huomioida myös moniammatillisuus, jotta esimerkiksi digitalisaation ja tiedolla johtamisen hyödyt saadaan hyödynnettyä mahdollisimman tehokkaasti. (Valtioneuvosto 2022, 2.)

Viides haaste liittyy henkilöstön sitoutumiseen digi-muutokseen. Henkilöstön sitoutuminen muutokseen voi olla hankalaa ja johtamisella on tässä tärkeä rooli. Johtamisen kautta tulee kyetä perustelemaan henkilöstölle, miksi digitaalista siirtymää ollaan tekemässä. (Vartia & Auvinen 2022.) Henkilöstön sitoutumista digi-muutokseen on mahdollista vahvistaa palvelumuotoilun avulla, koska muotoiluprosessiin osallistetaan eri osapuolet jo varhaisessa vaiheessa.

Kuudes haaste liittyy asiakkaiden digi-osallisuuteen. Digi-muutoksessa on huolehdittava asiakkaiden digi-osallisuudesta, jotta ei synny digikuiluja ja digitaalista syrjäytymistä. Digikuiluja ja digiosallisuutta kuvataan tarkemmin luvussa 2.1.2.

Seitsemäs haaste liittyy asiakkaiden huoleen, sillä digitalisaatio voi herättää asiakkaisissa huolta siitä, että saako apua, jos sitä ei saa välittömästi kasvotusten. Asiakkaiden huoli tulee ottaa todesta ja huolista tulee käydä keskustelua. Tämä ei kuitenkaan saa olla hidasteena tai esteenä digitalisaation kehittämiselle. (Vartia ja Auvinen 2022.)



Kuva 7. Digi-muutoksen haasteet.

Toimeksiantajan tulee ratkaista myös edellä kuvatut haasteet, jotta onnistuisi digi-muutoksessaan. Suuri haaste tällä hetkellä toimeksiantajan digi-muutoksessa liittyy osaajien saatavuuteen. Henkilöstön rekrytointi on vaikeaa ja digi-osaajien rekrytointi tuntuu lähes ylivoimaiselta tehtävältä.

Opinnäytetyön muotoiluprosessi linkittyy voimakkaimmin työntekijän digi-osaamiseen, kykyyn nähdä asioita uudella tavalla sekä toimintatapojen muutokseen. Nämä kolme haastetta nousivat keskeiseen rooliin muotoiluprosessissa.

2.1.2 Erityistä tukea tarvitseva ja digitalisaatio

Digitalisaation kehittyminen on edistänyt myös erityistä tukea tarvitsevan henkilön sosiaalista hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Kehitysvammaiset henkilöt ovat aktiivisia toimijoita sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa, ja pitävät yhteyttä sen kautta ystäviin ja sukulaisiin. Sosiaalisen median kautta on mahdollista saada tietoa erilaisista tapahtumista ja harrastuksista ja tämä lisää yhteiskunnallista osallisuutta. Sosiaalinen media on mahdollistanut sosiaalisen verkoston laajentumisen ja näin yksinäisyyden tunteen kokeminen on saattanut vähentyä. (Keinänen & Turunen 2020.)

Digitalisaatio on muuttanut kehitysvamma-alan työvälineitä ja tämän kehityksen myötä erityistä tukea tarvitsevan henkilön itsenäisen elämän edellytykset ovat paremmat. Työntekijä on asiakkaan tukena muun muassa videopuhelun avulla ja itsenäisen elämän tukemiseksi on saatavilla erilaisia välineitä digitalisaation ja teknologian kehittymisen myötä. (Keinänen & Turunen 2020)

Digiosallisuus

Yhteiskunnan digitalisoituessa on varmistettava, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus digiosallisuuteen. Mikäli tämä ei toteudu, aiheutuu digitalisaatiosta eriarvoistumista ja syrjäytymistä digitaalisesta yhteiskunnasta. Tällöin puhutaan digikuilusta (digital divide). Digitaalisia kuiluja on tunnistettu olevan eritasoisia. Digikuilun ensimmäisessä tasossa ei ole saatavilla internetiä tai laitteita. Digitaalista kuilua syntyy myös eri ihmisryhmien erilaisen digiosaamisen kautta. Tämän

on tunnistettu olevan toisen tason digikuilu. Kolmannen tason digikuilu liittyy digikäytön hyötyihin ja vaikutuksiin. (Valtioneuvosto 2022, 5; Suomidigi 2019)

Yhdeksän toimenpidettä digiosallisuuden edistämiseksi

Virtanen, Kaihlanen, Kouvonen, Safarov, Laukka, Valkonen ja Hepo-niemi (2022) tuovat esille yhdeksän toimenpidettä, joiden avulla voidaan kehittää digitaalisia palveluita niin, että parannetaan asiakkaiden digiosallisuutta ja vähennetään digitaalista eriarvoistumista. Seuraavaksi käyn läpi nämä toimenpiteet (kuva 8).

1) Palveluiden käyttöön on tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita, sillä helposti saatava apu ja tuki rohkaisee asiakkaita käyttämään digitaalista palvelua. Digitukea tukee tarjota sekä lähipalveluna että etäyhteydellä joko puhelimitse tai chatissa. Tärkeä osa digitukea ovat ohjevideot ja se, että käyttöliittymiin sisällytetään ohjeita tekstimuodossa.

2) Palveluiden kehittämisessä on huomioitava palveluiden sisällön ja toiminnallisuuden saavutettavuus. Vuonna 2019 Suomessa astui voimaan digipalvelulaki ja tämän lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua ja tietoturvallisuutta. Lain tavoitteena on näiden lisäksi parantaa sisällön saavutettavuutta. (Finlex 2019.)

Digitaalisten palveluiden, kuten verkkopalvelun ja sovelluksen, saavutettavuuden minimitaso on määritelty WCAG-kriteereissä. Kriteerit

on jaoteltu kolmeen eri vaatimustasoon, joista kaksi ensimmäistä tasoa sisältää saavutettavuuteen liittyviä kriteereitä, kuten näköesteisen mahdollisuutta käyttää verkkopalvelua. Kolmannessa tasossa on kriteereitä, jotka parantavat palvelun kognitiivista saavutettavuutta. (Aluehallintovirasto.) Kognitiivisella saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että verkkopalvelua on paitsi helppo käyttää, mutta siellä olevaa tietoa on helppo ymmärtää (Selkeästi meille-hanke).

3) Tietoa palvelusta ja saataville olevasta tuesta on levitettävä laajasti ja monin eri tavoin.

4) Tietoa tulee jakaa myös koskien palvelun tietoturvallisuudesta, jotta asiakkaiden luottamus turvalliseen digiasiointiin kasvaa. Toimijoiden tulee myös laatia selkeät ohjeet, kuinka tietoturva voidaan varmistaa, jotta voidaan arvioida palvelun tietoturvallisuutta ja estää tietoturvaloukkauksia.

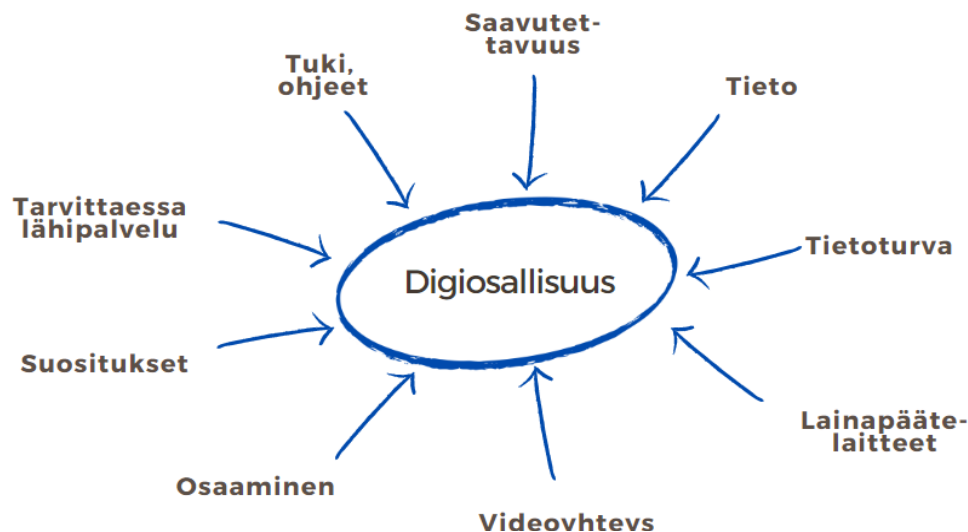
5) Julkisiin tiloihin on lisättävä turvallisia lainapäätelaitteita ja yksityisiä tiloja, jotta turvataan oikeus hoitaa omaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita kunnioittaen yksityisyyden suojaa. Tilojen on lähellä palvelun käyttäjiä, kuten kirjastoissa. Tilat ovat hyviä etenkin niille, jotka eivät omista omia päätelaitteita.

6) Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen parantamiseksi on tarjottava videoyhteyttä. Kasvojen näkeminen voi parantaa vuorovaikutusta ja vahvistaa luottamuksellista asiakassuhdetta. Videoyhteyden kautta välittyvät eleet ja ilmeet helpottavat myös työntekijää arvioimaan palvelutarvetta ja siihen vastaamista. Tämä vahvistaa asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta ja tunnetta avun saamisesta.

7) Henkilöstön osaamista on vahvistettava tarjoamalla koulutusta. Osaamisen vahvistamisella voidaan parantaa palveluiden laatua ja edistää luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostamisesta asiakkaan kanssa. Osaaminen on yksi onnistuneen digimuutoksen edellytyksistä, kuten luvussa 2.1.1 olen tuonut esille. Opinnäytetyön muotoiluprosessissa osaaminen nousi myös keskeisenä löydöksenä.

8) Digitaalisista palveluista hyötyvien asiakkaiden tunnistamiseksi on laadittava ohjeet. Toimijoiden on laadittava valtakunnalliset suositukset, joiden pohjalta henkilökunnan on helpompaa tunnistaa digitaalista palveluista hyötyvät asiakkaat.

9) Digitaalisten palveluiden yleistymisestä huolimatta on tarjottava lähipalvelua niille, jotka sitä tarvitsevat ja toivovat.



Kuva 8. Digi-osallisuutta edistävät toimenpiteet.

Edellä esitetyt yhdeksän toimenpidettä auttavat toimeksiantajaa edistämään asiakkaidensa digi-osallisuutta. Näiden yhdeksän toimenpiteen toteuttamisen myötä vahvistetaan sekä toimeksiantajan strategista tavoitetta tuottaa laadukkaita palveluita että asiakkaan mahdollisuuksia käyttää palveluita tehokkaammin. Asiakkaiden digi-osallisuuden edistämisen myötä toimeksiantaja voi toimia alan suunnannäyttäjänä, mikä on myös toimeksiantajan strateginen tavoite.

Digiosallisuuden edistämisessä toimeksiantajaa auttavat käyttöliittymäsuunnittelu ja palvelumuotoilu. Käyttöliittymäsuunnittelussa voidaan hyödyntää esimerkiksi luvussa 2.2.2 mainittuja Nielsenin 10 heuristikkaa, jotta digitaalisen palvelun käytettävyys olisi mahdollisimman

hyvä. Palvelumuotoilu puolestaan nostaa esille esimerkiksi organisaation toiminnassa olevat asiat, joita kehittämällä voidaan edistää digiosallisuutta. Tästä hyvänä esimerkkinä on muun muassa työntekijöiden toimintatavat ja prosessit sekä ohjeistukset.

2.1.3 Työntekijän digi-osaaminen

Digi-osaamiselle on monenlaisia määritelmiä. Esimerkiksi Ilomäki, Kantosalo ja Lakkala (2011) määrittelevät digi-osaamisen pitävän sisällään neljä osa-alueita. Nämä osa-alueet ovat 1) tekniset taidot käyttää digitalisaatiota, 2) kyky käyttää digitalisaatiota merkityksellisellä tavalla niin työelämässä, opiskelussa kuin muutoinkin arjessa, 3) kyky kriittisesti arvioida digitalisaatiota ja 4) motivaatio olla osa digikulttuuria.

Jauhiainen, Sihvo, Jääskeläinen, Ojasalo ja Hämäläinen (2017) tunnistivat tutkimuksessaan digi-osaamisen pitävän sisällään kymmenen eri osa-alueita. Osa-alueiden lisäksi tunnistettiin kolme eri digi-osaamisen tasoa. Digi-osaamisen osa-alueet ja tasot on esitetty taulukossa 1.

Teknologinen osaaminen	Sosiaalialan perusosaaminen
Tiedonhallinnan osaaminen	
Asiakaslähtöinen palveluosaaminen	
Vuorovaikutus- ja viestintäosaaminen	
Asiakasohjauksen osaaminen	
Myönteinen asenne oppimiseen ja kehittämiseen	
Johtamis- ja yrittäjyysosaaminen	Sosiaalialan erikoisosaaminen
Tietojärjestelmien ja ohjelmistojen kehittämisosaaminen	
Monialainen yhteistyöosaaminen	Teknologian ja sosiaalialan yhteinen osaaminen

Taulukko 1. Digi-osaamisen alueet ja tasot.

Digi-osaamisen tukeminen

Luvussa 2.1.1 käytiin läpi onnistuneen digimuutoksen edellytyksiä, joista kaksi liittyi osaamiseen ja johtamiseen. Johtamisen yksi osa-alue on osaamisen johtaminen, joten organisaation tulee tunnistaa digitalisaatioon liittyvät osaamistarpeet ja mahdollistaa henkilöstön kehittyminen. Osaamisen johtamisessa auttavat edellä kuvatut digi-osaamiseen liittyvät osa-alueet ja osaamisen tasot. Nämä ovat myös mielenkiintoiset teemat opinnäytetyön muotoiluprojektin kannalta.

Digi-osaamista voidaan tukea tarjoamalla työntekijöille perehdytysohjelmia ja mahdollistamalla osallistumisen koulutukseen. Työnantajan kannattaa panostaa siihen, että digitalisaation erityisasiantuntijoiden tuki on viety tarpeeksi lähelle työntekijöitä. Työnantajan on hyvä tehdä tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa, jotta vahvistetaan tulevien ammattilaisten digi-osaaminen jo ennen siirtymistä työelämään. (Jäkkö 2018, 60–62.)

Digi-osaamisen vahvistamisessa työntekijän omalla asenteella on myös merkittävä vaikutus. Asenteella on suuri vaikutus siihen, kuinka kiinnostunut työntekijä on digitalisaatiosta ja halukas vahvistamaan omaa osaamistaan. Matalan kiinnostuksen omaava työntekijä ei ole innokas oppimaan uusia teknologiataitoja ja soveltamaan oppimaansa työtehtäviin. Positiivinen asenne luo hyvät edellytykset työn kehittämiseksi hyödyntäen digitalisaatiota. Digitaalisessa muutoksessa oleellista on työntekijän sisäisen motivaation löytyminen ja sen hyödyntäminen. Työtapojen muutosta tukee se, että työntekijä näkee, mitä hyötyä digitalisaatio tuo asiakkaiden elämään ja arkeen. (Jäkkö 2018, 56–62.)

Tämä opinnäyte osaltaan edistää työntekijöiden digi-osaamista ja erityisesti taulukossa 1 esiin nostettua perusosaamisen tasoa. Määrittelemällä työssä tarvittavaa digi-osaamista, on osaamisen johtaminen toimeksiantajalle helpompaa. Digi-osaamisen määrittelyn jälkeen on helpompaa tarjota työntekijöille digitalisaatioon liittyvää täydennyskoulutusta. Osaamisen vahvistamisen kautta on mahdollista vaikuttaa myös työntekijöiden asenteeseen. Työntekijöiden positiivinen asenne vahvistuu myös muotoiluprosessiin osallistumisen myötä, joten tästäkin näkökulmasta tämä opinnäytetyö on tärkeä.

2.1.4 Yhteenveto digitalisaatiosta

Tässä luvussa tehdään yhteenveto digitalisaatiosta. Yhteenveto perustuu digitalisaation tietoperustassa esitettyihin teemoihin ja niiden käsittelyssä käytettyihin tietolähteisiin.

Digitalisaatiolle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Valtiovarainministeriön määritelmässä korostuu toimintatapojen uudistaminen, sisäisten prosessien digitalisointi ja palveluiden sähköistäminen. Ennen kaikkea kyse on oivalluksista, kuinka tietotekniikan avulla toimintaa on mahdollista muuttaa.

Digitalisaatio näkyy uudenlaisina palveluina, toimintamalleina ja teknologioina, kuten älylaitteet, digitaaliset terapiat ja tekoäly. Digitalisaatio ei muuta vain yksittäistä organisaatiota, vaan digitalisaatio vaikuttaa organisaatioon monin eri tavoin. Digitalisaatio muuttaa myös organisaation koko ekosysteemiä.

Organisaation matka perinteisestä digitaaliseksi lähtee liikkeelle käynnistäjistä. Muutoksen voi käynnistää joko yksittäinen tai useampi käynnistäjä. Digimuutoksen käynnistäjänä voi toimia esimerkiksi strategia tai toimintaympäristö. Opinnäytetyön toimeksiantajan käynnistäjänä toimi toimintaympäristössä tapahtuva muutos, Covid 19. Digimuutoksen tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakaskokemuksen vahvistaminen tai uuden palvelun kehittäminen. Toimeksiantajan digimuutoksen tavoitteena on ollut uuden palvelun kehittäminen.

Onnistunut digimuutos edellyttää erilaisten haasteiden ratkaisemista. Haasteet liittyvät osaajien saatavuuteen, digitaaliseen syrjäytymiseen ja toimintatapojen ja ajatusmallien muuttumiseen. Nämä samat haasteet näyttäytyvät myös opinnäytetyön toimeksiantajan arjessa.

Digitalisaatio on vaikuttanut erityistä tukea tarvitsevan henkilön elämään. Esimerkiksi Facebookin kautta sosiaalinen verkosto on laajentunut, mikä on saattanut vähentää yksinäisyyden kokemusta. Digitalisaation myötä apua ja tukea voidaan tarjota monin eri tavoin, ja tämä mahdollistaa erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle mahdollisuuden itenäisempään elämään.

Kaikkien digiosallisuudesta tulee kuitenkin huolehtia, jotta voidaan vähentää digikuilujen syntymistä. Digiosallisuutta voidaan edistää muun muassa digitaalisten palveluiden käytettävyyden parantamisella, tarjoamalla apua ja ohjeita sekä työntekijöiden osaamisen vahvistamisella.

Tämän opinnäytetyön kannalta kiinnostavimmat teemat liittyvät työntekijöiden digi-osaamiseen ja erityistä tukea tarvitsevien digi-osallisuuteen. Nämä kaksi teemaa nousee mielenkiinnon kohteeksi kahdesta

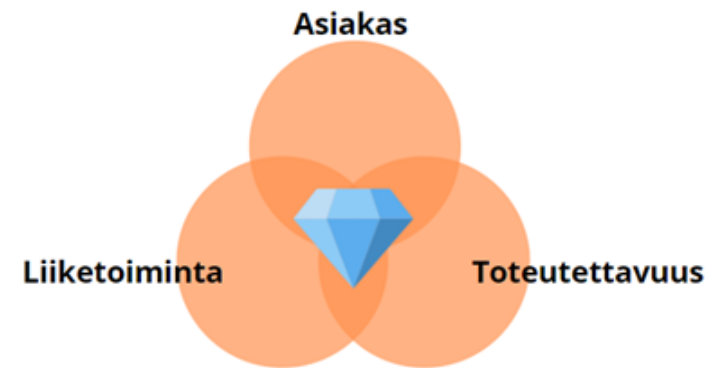
syystä. Ensimmäinen syy on se, että työntekijöiden digi-osaaminen on keskeinen asiakkaiden digi-osallisuutta lisäävä tekijä. Toinen syy on se, että organisaation digi-muutoksen yksi edellytyksistä on työntekijöiden digi-osaamisen vahvistaminen.

2.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu auttaa organisaatioita kehittämään olemassa olevaa liiketoimintaa sekä innovoimaan uusia palveluita ja tuotteita sekä havainnoimaan niiden liiketoimintamahdollisuuksia. (Tuulaniemi 2021, 96).

Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on palvelupolku eli käyttäjän läpikäymä prosessi palvelua käytettäessä, prosessin yksittäiset vaiheet (palvelutuokiot) sekä vuorovaikutus esineiden, laitteiden, tilojen ja ihmisten eli kontaktipisteiden kanssa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2021, 34.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on käyttäjälähtöinen kehittäminen, missä yhdistyvät asiakkaiden tarpeet ja toiveet, organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet sekä toteutettavuus. (Koivisto ym. 2021, 35; Stickdorn, Lawrence, Hormess & Scneider 2018, 19.). Tasapainon löytymistä näiden kolmen näkökulman välillä on kuvattu kuvassa 9.



Kuva 9. Palvelumuotoilun avulla tasapainoa eri näkökulmiin

Edellä mainitun tasapainon saavuttaminen konkretisoitui hyvin opinnäytetyön muotoiluprosjektissa. Tasapaino löytyi mielestäni hyvin käyttäjä- tekniikka- akselilla. Muotoiluprosjektissa huomasin, että tuleva sote-muutos vaikuttaa siihen, kuinka tasapaino on löydettävissä liiketalouden näkökulmasta.

Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu

Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelun käsitteenä tekivät tunnetuksi IDEO-muotoilutoimistosta David M. Kelley ja Tim Brown sekä Roger Martin Toronton yliopistosta. (Koivisto ym. 2021, 35.)

Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä innovaatioprosessia ja sitä voidaan hyödyntää hyvin laajasti erilaisissa ongelmanratkaisutilanteissa aina esineistä, laitteista ja palveluista, prosesseihin ja kokemuksiin. Muotoiluajattelun avulla haetaan vastausta organisaatioiden keskeiseen haasteeseen eli kuinka innovoida ja luoda asiakkaille taroituksenmukaista arvoa. (Tuulaniemi 2021, 63; Koivisto ym. 2021, 35.)

Maulan ja Maulan (2019, 25) mukaan muotoiluajatteluun kuuluu keskeisiä periaatteita. Nämä periaatteet ovat:

- empatia
- kriittisyys ja haastaminen
- uteliaisuus
- kokeilu
- selkeys
- kokonaisvaltaisuus
- avoimuus uudelle
- monialaisuus
- visuaalisuus

Palvelumuotoilu eroaa muotoiluajattelusta antamalla laajemman näkökulman kehitettävänä olevaan suunnitteluongelmaan, sillä palvelumuotoilu keskittyy ihmisten, palveluiden, tuotteiden ja teknologian väliseen vuorovaikutukseen ja suunnitteluratkaisu voi olla muutakin kuin esimerkiksi tuote tai käyttöliittymä. Palvelumuotoilun prosessin lopputuloksena voi syntyä esimerkiksi järjestelmän kuvaus tai uusi tapa toimia asiakaspalvelussa. (Miettinen 2016, 26.)

Miettinen (2016, 27) tuo esille, että muotoiluajattelu on ajattelutapa. Tähän peilaten itse hahmotan muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun eron seuraavasti: muotoiluajattelu on ideologia, mihin liittyy periaatteita, kuten empatia ja asiakasymmärrys, ja palvelumuotoilu on konkreettista tekemistä ja prosessi, missä toteutuvat muotoiluajattelun periaatteet.

2.2.1 Palvelumuotoilu ja sosiaaliala

Palvelumuotoilua ja sosiaalialaa yhdistää samat tavoitteet. Molempien tavoitteena on luoda asiakkaalle positiivinen kokemus palvelusta. Tähän pyritään tarjoamalla palvelu sellaisessa palveluympäristössä, missä asiakas viihtyy ja jossa hänen tarpeisiinsa vastataan. (Ahola 2017, 66). Toinen yhteinen tavoite liittyy asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Luvussa 2.1.2 käytiin läpi digikuiluja, mitkä syntyvät esimerkiksi silloin, kun erityistä tukea tarvitseva henkilö ei saa tarpeeksi tukea digiosallisuuteen. Palvelumuotoilun ja sosiaalipalveluiden yhteinen tavoite on kehittää palveluita niin, että voidaan ehkäistä ja vähentää muun muassa digitaalista eriarvoistumista.

Yhteisten tavoitteiden lisäksi palvelumuotoilua ja sosiaalipalveluita yhdistää samanlaiset periaatteet. Sosiaalipalveluihin liittyy olennaisesti eettisiä periaatteita, kuten asiakkaiden perusoikeuksien kunnioitus, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja asiakkaan oikeus tehdä valintoja. Asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Koska palvelumuotoilun lähestyminen ratkaistavaan asiaan on kokonaisvaltainen, tasavertainen, asiakaslähtöistä ja kaikkia osallistujia osallistava prosessi, sopii palvelumuotoilu erittäin hyvin sosiaalipalveluihin. (Ahola 2017, 47–48.) Oma näkemykseni on, että palvelumuotoiluun liittyvä visuaalisuus auttaa myös erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä osallistumaan prosessiin.

Palvelumuotoilun ja sosiaalipalvelun yhteensopivuudesta on noussut esille myös toisenlainen näkökulma. Esille on noussut kysymys siitä, voiko palvelu olla samanaikaisesti liiketaloudellisesti kannattavaa ja samanaikaisesti eettistä. Tämän kysymyksen taustalla on palvelumuotoiluun liittyvä liiketalouden näkökulma. Tähän on todettava, että nämä kaksi eivät ole toisiaan poissulkevia. Kuten on aikaisemmin todettu, palvelumuotoilun tavoitteena on käyttäjälähtöinen kehittäminen, missä yhdistyvät asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelumuotoilu taipuu joustavuuden vuoksi sekä hyvinvoinnin edistämiseen että liiketaloudellisen hyödyn saavuttamiseen. (Ahola, 2017, 49–50; Koivisto ym. 2021,35.)

2.2.2 Digitaalinen palvelumuotoilu

Luvuissa 2.2 ja 2.2.1 on käyty läpi palvelumuotoilua yleisellä tasolla sekä palvelumuotoilua ja sosiaalialaa. Tässä luvussa käydään läpi niitä asioita, mitkä liittyvät erityisesti digitaaliseen palvelumuotoiluun.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen digitaalisten palveluiden kehittämisessä on tärkeää ainakin kahdesta syystä. Ensimmäinen syy liittyy siihen, että yritykset ovat kehittäneet digitaalisia palveluitaan nopeasti ja kehitystä on saatettu tehty teknologia edellä unohtaen asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Tämän seurauksena on palveluun kehitetty toimintoja, mitkä eivät tuota asiakkaalle lisäarvoa. Palvelumuotoilua käyttämällä saadaan digitaalisen palvelun käyttäjien toiveet ja tarpeet huomioitua kehittämisessä (Koivisto ym. 2021, 19–20.)

Toinen syy liittyy siihen, että digitalisaatio on lisännyt kilpailua ja palvelumuotoilua käyttämällä varmistetaan digitaalisen palvelun menestyminen. Ruokonen (2016, 68, 72) esittää, että menestyvän digitaalisen palvelun taustalla on positiivisen tunnekokemuksen syntyminen, digitaalisen palvelun toimivuus ja monipuolinen sisältö. Näiden kautta lisätään tunnetta laumakäyttäytymisestä eli tunnetta siitä, että kuuluu suureen enemmistöön palvelua käyttäessään. Palvelumuotoilun avulla vahvistetaan menestyvän digitaalisen taustalla olevia asioita.

UI, UX ja palvelumuotoilu

Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden palvelumuotoilussa törmää käsitteisiin käyttöliittymä eli UI (user interface), käyttöliittymäsuunnittelu eli UI design (user interface design) ja käyttökokemusuunnittelu eli UX design (user experience design). Seuraavaksi käyn lyhyesti läpi, mitä näillä tarkoitetaan.

Käyttöliittymällä (UI) tarkoitetaan sitä osuutta esimerkiksi digitaalisesta sovelluksesta, jonka käyttäjä näkee näytöllä ja jonka kanssa käyttäjä on vuorovaikutuksessa. Käyttöliittymä tarkoittaa sitä, miten käyttäjä toteuttaa eri asioita, kuten etsii tietoa. (Mehtälä 2019; Heikkilä 2021.)

Käyttöliittymäsuunnittelussa (UI design) tehdään käyttöliittymiä. Käyttöliittymäsuunnittelu on sekä visuaalista suunnittelua että käyttäjän ja ohjelman välisen vuorovaikutuksen suunnittelua. Käyttöliittymäsuunnittelun aikana päätetään esimerkiksi, mitä sovelluksen etusivulla tapahtuu. Käyttöliittymäsuunnittelun tavoitteena on, että käyttöliittymää on mahdollisimman helppo käyttää. Käyttöliittymän suunnittelussa voi käyttää apuna esimerkiksi Nielsenin 10 heurestiikkaa. (Mehtälä 2019.)

Käyttöliittymän käytettävyyttä tulee testata, jotta varmistutaan siitä, että käyttöliittymäsuunnittelu on onnistunut suunnittelemaan hyvän käyttöliittymän. Käytettävyyttä voidaan määritellä monin eri tavoin. Nielsenin (2012) käytettävyyden määritelmän mukaan käytettävyyttä tarkoittaa opittavuutta, tehokkuutta, muistettavuutta, virheettömyyttä ja miellyttä-

vyyttä. Käytettävyyden tutkimisessa voidaan käyttää esimerkiksi SUS (System Usability System) -asteikkoa tai ISO 9241-sarjastandaria. (Martikainen 2019).

Käyttökokemusuunnittelulla (UX design) tarkoitetaan yleensä käyttökokemusta tai käytettävyyttä. Käyttökokemusuunnittelun tavoitteena on varmistaa, että esimerkiksi sovellus vastaa käyttäjän tarpeita ja että, käyttäjä pääsee tavoitteeseensa nopeasti ja miellyttävästi. Käyttökokemusuunnittelussa otetaan ihmislähtöinen (human-centered) lähestymistapa eli selvitetään käyttäjän tarpeet ja missä ympäristössä sovellusta käytetään. (Mehtälä 2019.)

Miten käyttökokemusuunnittelu eroaa palvelumuotoilusta? Näiden kahden eroa voi hahmottaa lentoyhtiöesimerkin avulla. Asiakas on lentoyhtiön palveluita käyttäessään useamman kosketuspisteen avulla tekemisissä lentoyhtiön kanssa: varaus tehdään verkkosivulla, lähtöselvitys automaattilla, lentokoneessa ollaan vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Palvelumuotoilun avulla pyritään tekemään koko palvelukokemuksesta mahdollisimman hyvä ja varmistaa, että kosketuspisteiden väliset yhteydet ovat sujuvia. Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle ihmisten tarpeista, mutta tarkastelee myös toimintoja, mitkä tapahtuvat kulisissa (back stage). Käyttökokemusuunnittelu on siis osa palvelumuotoilua yhden kosketuspisteen, esimerkiksi varausjärjestelmän, suunnittelun osalta. (Mehtälä 2019.)

2.2.3 Yhteenveto palvelumuotoilusta

Tässä luvussa tehdään yhteenveto palvelumuotoilusta. Yhteenveto perustuu palvelumuotoilun tietoperustassa esitettyihin teemoihin ja niiden käsittelyssä käytettyihin tietolähteisiin

Palvelumuotoilun avulla organisaatio kehittää olemassa olevaa liiketoimintaa ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Palvelumuotoilussa keskitytään kehittämään asiakkaan kulkemaa palvelupolkua ja sen yksittäisiä kontaktipisteitä. Palvelumuotoilu mahdollistaa toiminnan kehittämisen käyttäjälähtöisesti, mutta huomioi samalla liiketoiminnallisen kannattavuuden ja tekniset mahdollisuudet.

Palvelumuotoilun taustalla on muotoiluajattelu. Muotoiluajattelua voidaan hyödyntää niin esineiden, tuotteiden kuin palveluiden kehittämiseen. Muotoiluajatteluun liittyy periaatteita, kuten empatia, kokonaisvaltaisuus ja visuaalisuus.

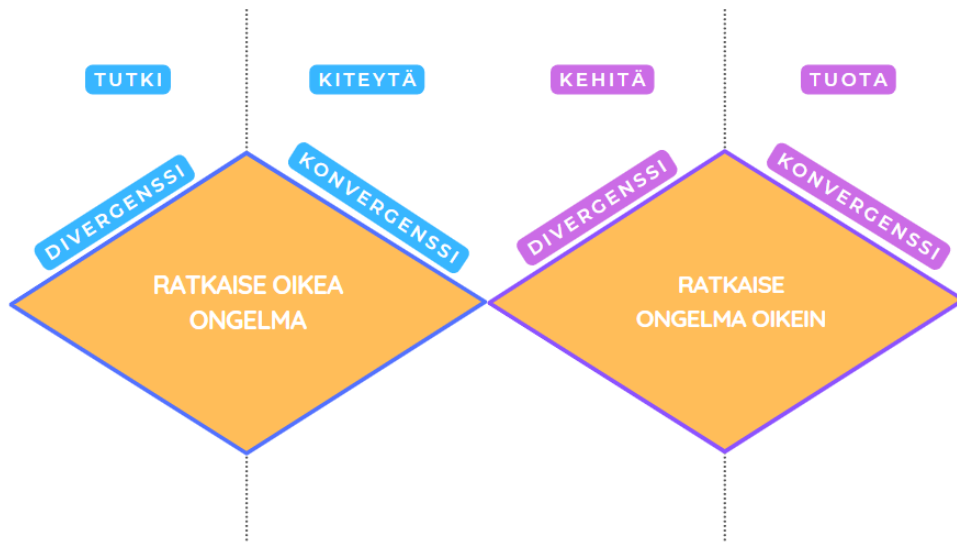
Palvelumuotoilua ja sosiaalialaa yhdistää samat tavoitteet ja periaatteet. Molempien tavoitteena on luoda myönteinen asiakaskokemus ja vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta. Yhteisten periaatteiden ja tavoitteiden vuoksi palvelumuotoilu sopii hyvin käytettäväksi sosiaalialalla.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen digitaalisten palveluiden kehittämisessä on tärkeää. Organisaatiot ovat kehittäneet digitaalisia palveluitaan tekniikka edellä. Tämän vuoksi palveluun on saattanut tulla ominaisuuksia, mitä eivät tuota asiakkaalle lisäarvoa. Palvelumuotoilu nostaa kehittämisessä esille asiakkaan tarpeet ja toiveet, joten tämän

ansiosta digitaalisista palveluista saadaan asiakaslähtöisiä ja menestyviä.

3 Ella-sovelluksen kehittäminen

Tämän työn kehittämisosuuden tarkoituksena on Ella-sovelluksen kehittäminen käyttäen palvelumuotoilun menetelmiä. Kehittämisosiota ohjasi kuvassa 10 esitetty Design Councilin (2015) kehittämä tuplatimantti eli Double Diamond- innovointikehikko. Tässä innovointikehikossa muotoiluprosessi kuvataan peräkkäisinä timantteina, joissa divergentti- ja konvergentti-ajattelu vuorottelevat. Divergentillä tarkoitetaan sitä, että ensin luodaan vaihtoehtoja ja konvergentissä näitä eri vaihtoehtoja testataan, arvioidaan ja karsitaan parhaimman vaihtoehdon tunnistamiseksi. (Koivisto ym. 2021, 40.)



Kuva 10. Double diamond-malli, mukailleen Design Council (2015)

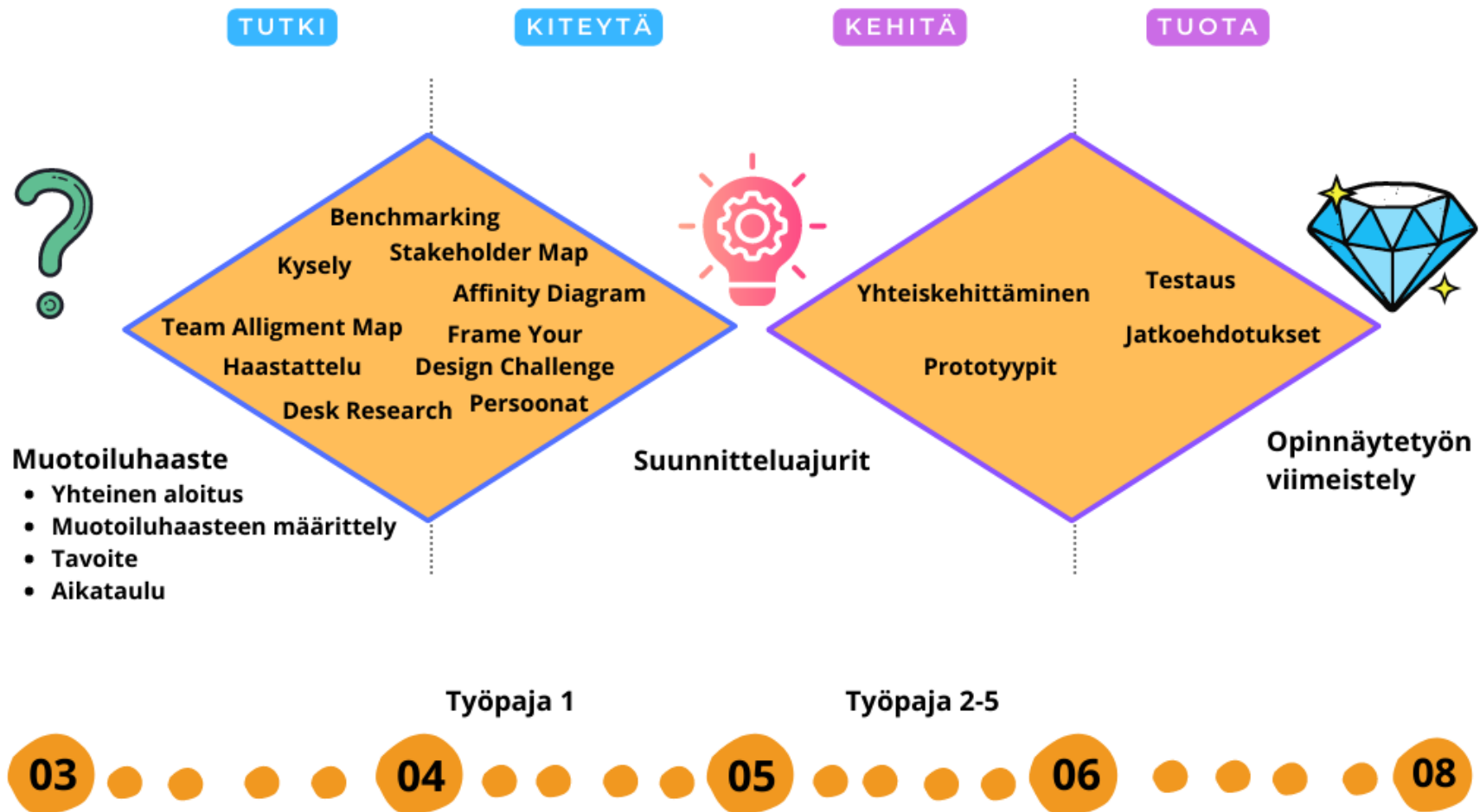
Tuplatimantissa tavoitteena on, että ensimmäisessä timantissa löydetään ja varmistetaan löydöksen oikeellisuudesta ja jälkimmäisessä timantissa ryhdytään ratkaisemaan löydöstä (Stickdorn ym. 2018, 85).

Design Council (2015) painottaa, että prosessi ei etene lineaaristi vaan prosessi on iteroiva. Tämä tarkoittaa sitä, että suunnitteluratkaisun kehittämisen, kokeilemisen ja tulosten arviointi on toistuva prosessi. Tämän myötä suunnitteluratkaisu jalostuvat koko ajan ja saadaan nopeasti käsitys siitä, onko palvelu kohderyhmälleen haluttava, teknisesti toteutettavissa oleva ja taloudellisesti kannatta. Iteratiivinen kehittämisprosessi on myös oppimisprosessi ja prosessin aikana voidaan palata aikaisempiin vaiheisiin ja käydä dialogia ongelman ja ratkaisun välillä. (Miettinen 2016, 23; Koivisto ym. 2021, 38–39.) Iteroinnin lisäksi prosessin aikana tulee valita kulloiseenkin tilanteeseen sopivat menetelmät.

Iteroinnin lisäksi Design Council (2015) määrittelee seuraavat muotoilun periaatteet Double Diamond-innovointikehikkoon:

- ihmiskeskeisyys. Ymmärrä, keitä todelliset asiakkaat ovat ja mitkä ovat heidän tarpeensa ja toiveet.
- kommunikoi visuaalisesti yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi
- yhteinen kehittäminen

Seuraavaksi käyn kehittämisprosessin vaiheet läpi noudattaen Double Diamond-innovointikehikon vaiheita. Opinnäytetyön prosessi ja menetelmät on kuvassa 11.



Kuva 11. Opinnäytetyön muotoiluprosessi.

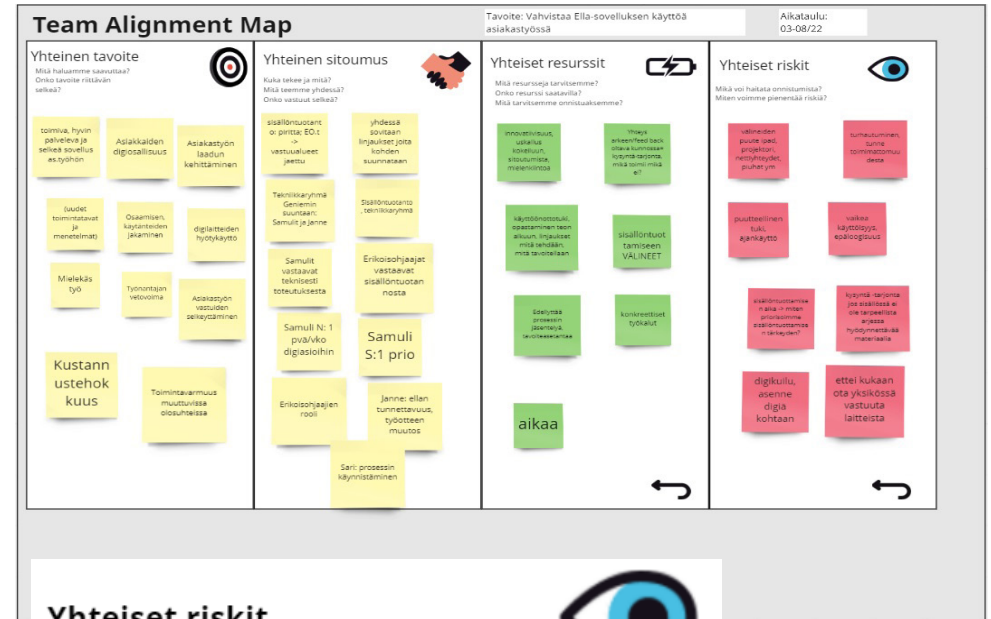
3.1 Ydintiimin muodostaminen ja muotoiluprojektin aloitus

Projektin onnistumisen tukemiseksi muodostin tiimin, missä edustajina ovat Digitaaliset palvelut- yksikön avainhenkilöitä. Tästä tiimistä käytän nimitystä ydintiimi. Ydintiimi koostuu opinnäytetyön tekijän lisäksi neljästä henkilöstä ja jäsenet työskentelevät Etevassa eri rooleissa: ohjaaja, erikoisohjaaja ja palvelupäällikkö.

Muotoiluprojektin aluksi pidettiin briiffi eli brief. Tämän tarkoituksena on määrittellä projektin tavoitteet, resurssit, toteutus ja projektista koituvat hyödyt toimeksiantajalle. Briiffissä kävimme läpi myös muotoiluhaastetta. Muotoiluhaaste auttaa jäsentämään ratkaistavaa ongelmaa sekä sen laajuutta. Muotoiluhaasteen avulla määritellään tavoiteltavaa lopputulosta. (Ideo, 2020.) Muotoiluhaaste on tässä vaiheessa vielä kuitenkin väljä, joten prosessin aikana on syytä kiinnittää huomiota toimeksiantajan asettamiin tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2021, 132.)

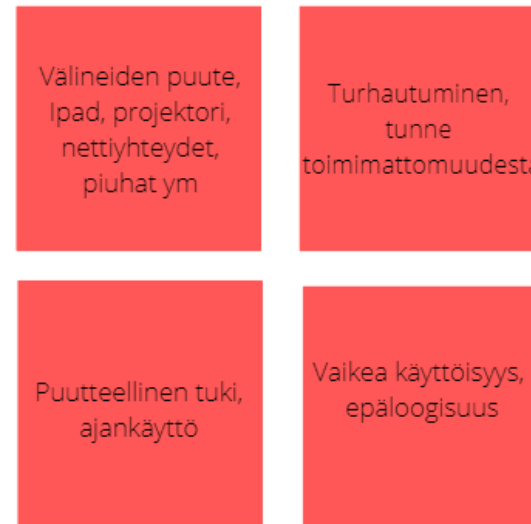
Ydintiimin kanssa pidettävässä briiffissä kävimme läpi palvelumuotoilua ja muotoiluprosessia, alustavat tutkimuskysymykset, projektin tavoite, toteutus, resurssit ja aikataulu. Ydintiimin jäsenet olivat toisilleen tuttuja, joten tutustumiselle ei tarvinnut varata aikaa. Koin kuitenkin tarpeelliseksi yhteisen tiimiytymisen aiheen äärelle. Tässä käytin apuna kuvassa 12 näkyvää Team Alignment Map-työkalua (Mastrogiacomio 2020).

Kuva 12. Team Alignment Map, mukailen Mastrogiacomio (2020).



Yhteiset riskit

Mikä voi haitata onnistumista?
Miten voimme pienentää riskiä?



Brief-kokous pidettiin etänä ja ydintiimin jäseniä pyydettiin etukäteen tutustumaan Team Alignment Map-työkaluun digitaalisessa yhteistyöalusta Mirossa. Ajatuksena oli tutustuttaa ydintiimin jäseniä vähitellen Miroon siltä varalta, että osa työpajoista pidettäisiin etänä. Ydintiimin jäsenet toivoivat kuitenkin läsnäolevia työpajoja ja työpajat onneksi saatiin toteutettua toiveiden mukaisesti. Kirjoitin osan työpajoissa tuotetuista materiaaleista puhtaaksi käyttäen Mirossa olevia työkalupohjia.

3.2 Tutki

Tutki- eli Discover- vaiheessa keskitytään keräämään tietoa asiakasymmärryksen kasvattamiseksi, jotta palvelu voi vastata käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakasymmärryksen keräämisen lisäksi tässä vaiheessa on tärkeä tutkia ja kerätä tietoa palvelun tarjoajan liiketoimintakentästä eli tietoa siitä, minkälaisessa liiketoimintaympäristössä toimitaan ja minkälaisia prosessissa huomioitavia asioista sieltä nousee (Tuulaniemi 2021, 142; Koivisto ym. 2021, 44).

Tässä opinnäytetyössä tietoa kerättiin kyselyn ja haastattelun avulla, mitkä ovat tyypillisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Laadullisen tutkimuksen menetelmät soveltuvat hyvin palvelumuotoiluun, koska niiden avulla pyritään tutkittavan ilmiön kokonaisvaltaiseen ja syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2017, 34.)

Tietoa tulee kerätä useilla eri menetelmillä, jotta saadaan kerättyä luo-

tettavaa tietoa ja jotta muotoiluhaasteesta saadaan mahdollisimman paljon tietoa eri näkökulmista (Stickdorn ym. 2018, 106). Tämän vuoksi keräsin tietoa myös käyttämällä Desk Research (työpöytä tutkimus) - ja Benchmarking (vertailuanalyysi) - menetelmiä saadakseni laajemman käsityksen ratkaistavasta ongelmasta. Tutki-vaiheessa tietoa on kerätty kuvassa 13 kuvatuilla menetelmillä.



Kuva 13. Tutki-vaiheen tiedonkeruun menetelmät.

Kysely

Kyselyn avulla kerättiin tietoa, kuinka paljon työntekijät käyttävät Eila-sovellusta työssään ja mitä osioita sovelluksesta he käyttävät. Kyselyn avulla kerättiin tietoa myös kehittämiskohteista ja siitä kokivatko työntekijät tarvitsevansa tukea sovelluksen käyttämiseksi ja jos kokivat tarvetta tuelle, minkälainen tuki on tarpeellista. Kysely oli puolistrukturoitu ja kysely tehtiin käyttäen Google Forms-työkalua. Kyselyssä ei kerätty henkilökohtaista tai arkaluonteista tietoa, joten vastaajien tietosuoja ei vaarantunut.

Ennen kyselyn toteuttamista, kysely testattiin, jotta sain varmistuksen kysymysten ymmärrettävyydestä ja toimivuudesta. Esitestaus tehtiin yhden erikoisohjaajan kanssa ja esitestaus toteutettiin Teamsin avulla. Esitestauksessa kävimme kyselyn kysymykset yksittäin läpi ja keskustelimme kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuudesta ja ymmärrettävyydestä. Esitestauksessa huomattiin yhden kysymyksen osalta vastausvaihtoehdoissa tekninen virhe, mikä korjattiin ennen kyselyn lähettämistä työntekijöille. Muita virheitä ei tullut esille.

Kysely oli suunnattu osallisuutta tukevan toiminnan ohjaajille ja erikoisohjaajille. Kyselyn linkki saatteineen lähetettiin toimintayksiköiden sähköpostiin, yhteensä 19 toimintayksikköön. Sama sähköposti lähetettiin myös toimintayksiköiden palvelupäälliköille, jotta he pystyivät muistuttamaan vastaamisesta. Muistutuksista huolimatta vastauksia tuli vain 16 kappaletta. Kyselyn materiaalin analysoin laadullisella sisällönanalyysillä ja löydökset kirjasin Miron samankaltaisuuskaavioon.

Haastattelu

Haastatteluiden tavoitteena oli syventää ymmärrystä Ella-sovelluksen käytöstä ja käyttöön vaikuttavista asioista. Haastattelutilanteessa tutkimme yhdessä Ella-sovellusta, mikäli sovellus oli saatavilla. Tällä pyrittiin luomaan mahdollisimman luonnollinen ja rento ilmapiiri.

Haastattelut olivat tarkoitettuja sekä asiakkaille että työntekijöille ja haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Tiedote haastatteluista lähetettiin yhteensä 20 palvelupäällikölle välitettäväksi henkilöstölle ja asiakkaille. Muutaman muistutuksen jälkeen haastatteluihin osallistui

yhteensä 12 henkilöä ja ne toteutettiin kuvassa 14 kuvatulla tavalla.



Kuva 14. Haastatteluiden toteuttaminen.

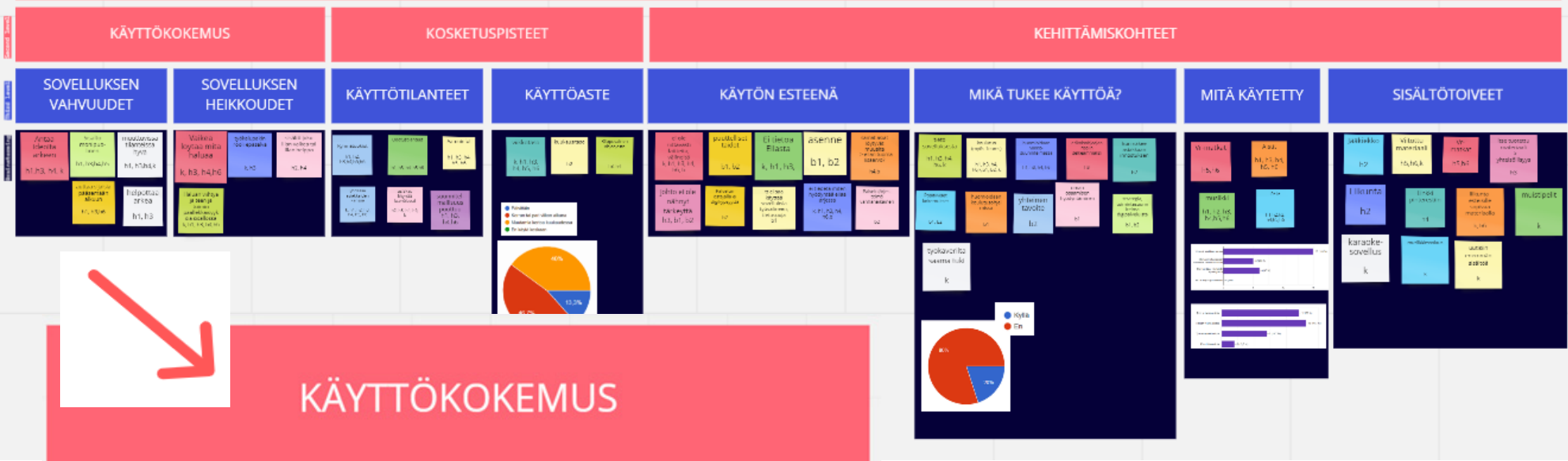
Haastattelut nauhoitettiin osallistujien luvalla. Haastattelutallenteet pu-
rin sanasta sanaan kirjalliseen muotoon. Vaikka litterointi oli aikaa vie-
vää, halusin sen tehdä, jotta varmistun haastateltavan sanomasta ja
jotta sisällönanalyysi olisi helpompaa. Litteroinnin jälkeen aineistoon
oli helpompi myös palata, mikäli täytyi tarkistaa haastateltavan sano-
maa.

Haastatteluiden analyysitavaksi valitsin laadullisen sisällönanalyysin.
Sisällönanalyysin tavoitteena on saada tekstiaineistoista esille tutki-
muksen kannalta merkitykselliset asiat. Aineistosta pyritään saamaan
esiin tiivistetty ja yleistävä kuvaus ilman, että aineiston infomaatioar-
vo häviää. Laadullisessa sisällönanalyysissä haastateltavat erotellaan
toisistaan anonyymeillä tunnuksilla ja määritellään analyysiyksikkö.
(Tuomi & Sarajärvi 2018,122.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat
eroteltiin toisistaan numeroilla ja analyysiyksiköksi valikoitui sana tai
lause, esimerkiksi:

H3: Erikoisohjaajalta saama tuki

Tämän tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat vein Miroon ryh-
mittelyä varten. Samankaltaisuuskaavio eli Affinity Diagram helpotti
aineiston jäsentelyä ja sen avulla tutkimusaineistosta nousi esiin sa-
mankaltaisuuksia ja tämä mahdollisti samankaltaisuuksien ryhmittelyn
yhteisten teemojen alle (kuva 15). Samankaltaisuuksilla tarkoitetaan
aineistossa esiintyviä teemoja ja aiheita. Toisiinsa liittyvät ryhmitellään
ja järjestellään aiheittain. Tämän jälkeen ryhmät otsikoidaan ja järjes-
tellään edelleen suurempiin ryhmiin. Affinity Diagram auttaa hahmotta-
maan aineistosta nousevat merkitykselliset asiat, mitkä tulee huomioi-
da prosessin seuraavissa vaiheissa. (Tuulaniemi 2021, 154)

ELLA-SOVELLUKSEN KEHITTÄMINEN



KÄYTTÖKOKEMUS

SOVELLUKSEN VAHUUDET

- Antaa ideoita arkeen
h1, h3, h4, k
- Sisältö monipuolinen
h1, h3, h4, h5
- muuttuvissa tilanteissa hyvä
h1, h3, h4, k
- auttaa sijaisia pääsemään alkuun
h1, h3, h6
- helpottaa arkea
h1, h3

SOVELLUKSEN HEIKKOUEDET

- Vaikea löytää mitä haluaa
k, h3, h4, h6
- työkalupakin rooli epäselvä
k, h3
- Haluun viihtyä ja teen ja toimin päällekkäisyys siä sisällössä
k, h1, h3, h4, h6
- sisältö joko liian vaikea tai liian helppo
h2, h4

Kuva 15. Aineiston samankaltaisuuskaavio Mirossa.

Toimintaympäristön tutkiminen

Halusin saada laajempaa ymmärrystä siitä, miten digitalisaatio näytetään sosiaalialalla. Tämän ymmärryksen saavuttamiseksi tutkin Desk Research- menetelmällä, mitä alalla tapahtuu digitalisaation osalta. Desk Research-menetelmän avulla tutkitaan pintaa syvemmälle toimialaan, palveluun ja kilpailijoihin (Stickdorn 2018, 117). Tällä hetkellä on menossa useita projekteja, joiden tavoitteena on lisätä asiakkaiden digiosallisuutta ja kehittää palvelutoimintaa. Erilaisten projektien ja hankkeiden lisäksi digitalisaatio näyttää olevan ajankohtainen aihe monilla eri tavoin, kuten olen Johdanto-luvussa tuonut esille.

Saadakseni vielä syvällisempää ymmärrystä digitalisaation roolista palveluissa, koin tarpeelliseksi hankkia tietoa Benchmarking-tutkimuksen avulla. Benchmarking on tutkimusta, vertailua ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toiminnasta. Benchmarking-tutkimus mahdollistaa oppimisen, sillä sen avulla voidaan vertailla toimintaa ja oppia parhaista käytännöistä. (Tuulaniemi 2021, 138.)

Benchmarking-tutkimuspyynnön lähetin kolmelle kehitysvamma-alan keskeiselle toimijalle, joista kaksi hyväksyi pyynnön. Benchmarking-tutkimus toteutettiin etänä fyysisen etäisyyden vuoksi. Lähetin etukäteen keskusteluaihiot osallistujille ja keskustelun aikana tein itselleni muistutuksia. Keskusteluaihiot on kuvattu kuvassa 16.

Keskusteluaihiot



1. Miten digitalisaatio näkyy arjessa?
2. Miten digitalisaatio on muuttanut työtä?
3. Mitkä asiat ovat digitalisaation esteenä?
4. Mitkä asiat edistävät digitalisaatiota?

Kuva 16. Haastattelun keskusteluaihiot

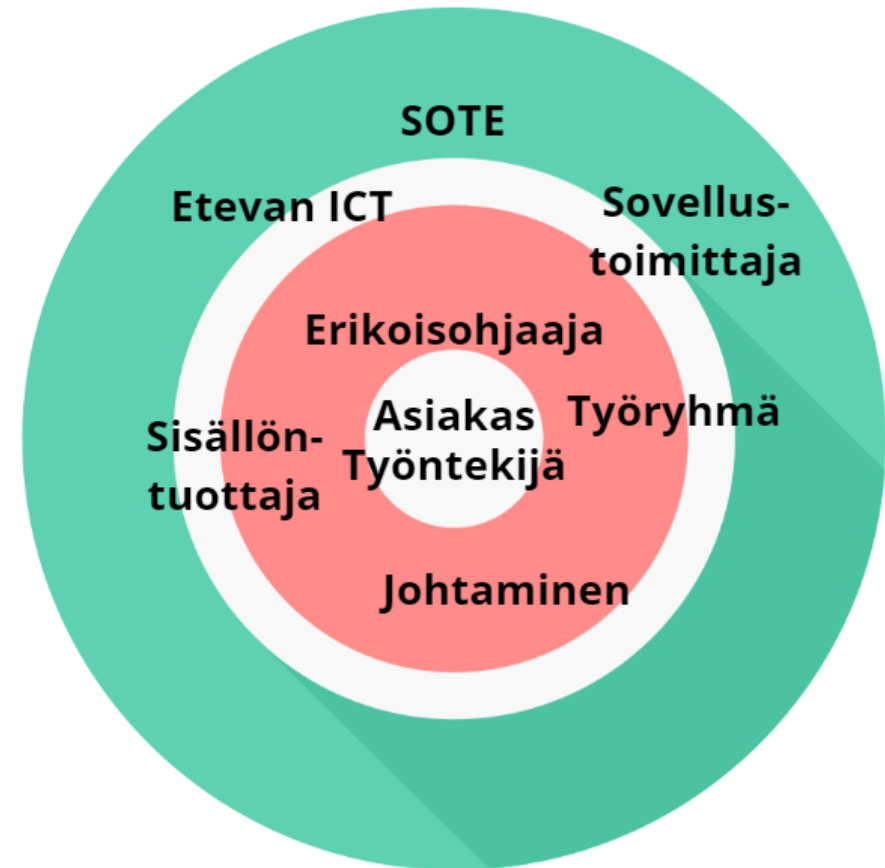
Benchmarking-tutkimuksen materiaalin analysoin laadullisella sisällönanalyysillä ja löydökset kirjattiin Miron samankaltaisuuskaavioon. Tässä huomasi, että kyselyn ja haastattelun löydökset olivat yhdenmukaisia benchmarkkauksen löydösten kanssa. Yhdenmukaiset löydökset liittyivät muun muassa digitalisaation esteenä koettuihin asioihin, mutta myös digitalisaatiota edistävät tekijät koettiin samanlaisina. Benchmarkkauksessa digitalisaatiota tarkasteltiin myös laajempaan teemaan ja tähän liittyen esitän Pohdinta-luvussa tarpeellisen jatko-tutkimuksen aiheen, minkä ratkaisemisessa palvelumuotoilu voi auttaa.

Työpaja 1

Ydintiimin kanssa pidimme ensimmäisen työpajan, minkä tavoitteena oli tarkentaa muotoiluhaastetta, selvittää Ella-sovelluksen käytön kannalta keskeiset toimijat sekä suunnitella muotoiluprojektin Kehitä-vaiheessa toteutettavia työpajojen aikataulua ja mahdollisia osallistujia. Työpajan voisi sijoittaa muotoiluprosessin sekä Tutki- että Kiteytä-vaiheeseen ja tämä kertoo siitä, että muotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, kuten on tuotu esille luvussa 3.1. Sijoitan työpajan Tutki-vaiheeseen, koska henkilökohtaisesti koen luontevimmalta näin, mutta työpajan voisi yhtä hyvin sijoittaa myös kiteytä-vaiheeseen.

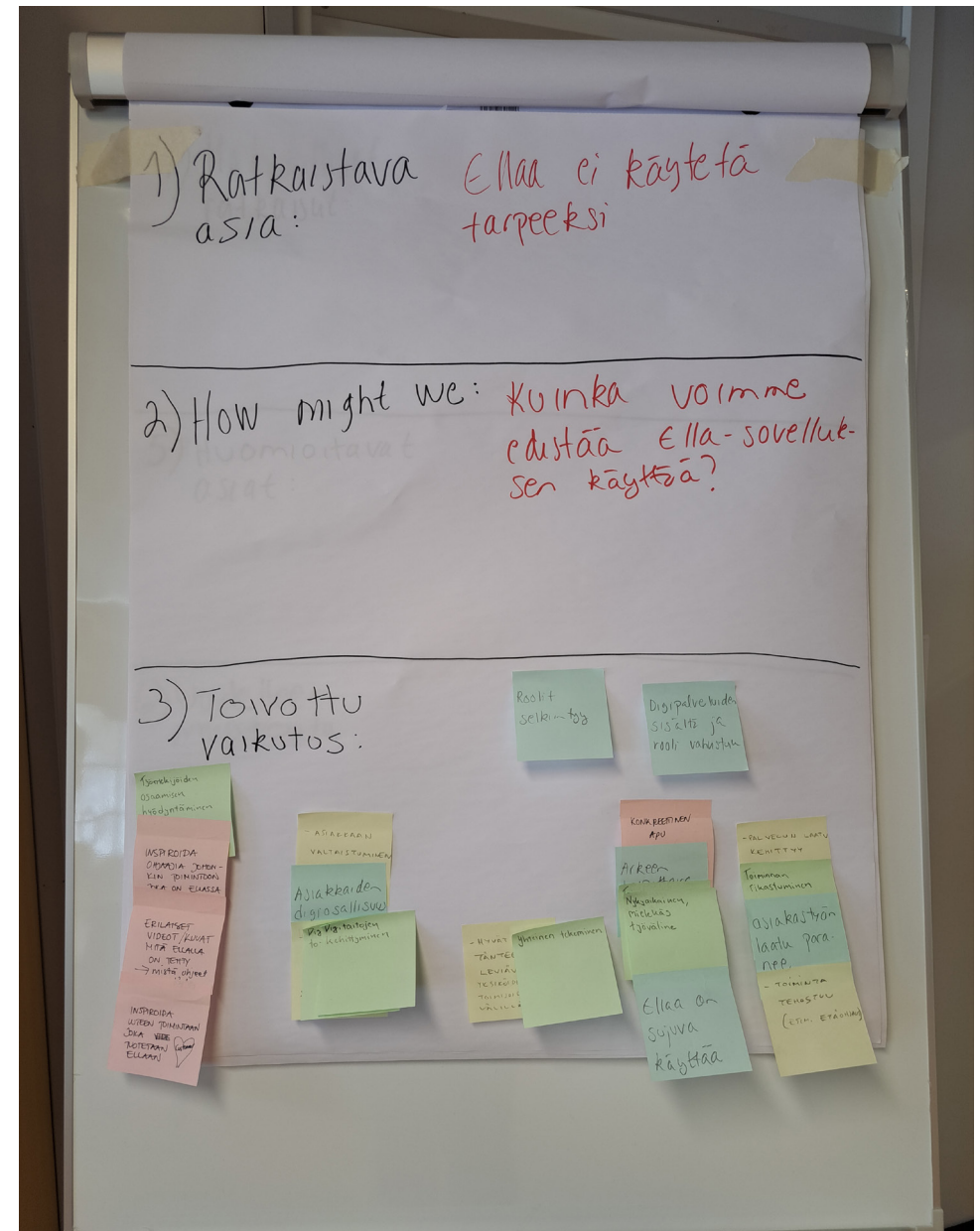
Palvelumuotoilun keskeinen periaate on osallistaa muotoiluprosessiin kehitettävän asian kannalta keskeiset toimijat. Ella-sovellukseen liittyvien toimijoiden hahmottamiseksi työpajassa käytettiin Stakeholder Map- työkalua. Stakeholder Map auttaa visualisoimaan tuotteen tai palvelun kannalta olennaiset toimijat ja niiden keskinäiset riippuvuussuhteet (Lewrick, Link & Leifer 2020, 83).

Kuten kuvasta 17 näkyy, auttoi Stakeholder Map hahmottamaan, mitkä ovat keskeiset roolit, jotka ovat hyvä olla edustettuna tulevissa työpajoissa. Kehittäminen edellyttää osaamista ja kehittämisen kohteena olevaa asiaa tulee tarkastella useasta eri näkökulmasta, jotta ratkaisussa yhdistyy liiketoiminnalliset tavoitteet, tekniset mahdollisuudet ja ihmisten tarpeet toimivaksi kokonaisuudeksi. Tämän vuoksi muotoilujattelussa suositetaan monialaisia tiimejä. (Koivisto ym. 2021, 41.)



Kuva 17. Työpajassa tehty Stakeholder Map.

Muotoiluhaasteen täsmentämisessä hyödynsimme Frame Your Design Challenge-työkalua (Ideo 2020), kuvat 18-19. Työkalun avulla saimme täsmennettyä toivottua lopputulosta ja mahdollisia ideoita lopputuloksen saavuttamiseksi ja mahdollisia huomioon otettavia rajoitteita. Tämän avulla sain tarkennettua myös opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä. Tutkimuskysymykset on kuvattu luvussa 1.3.



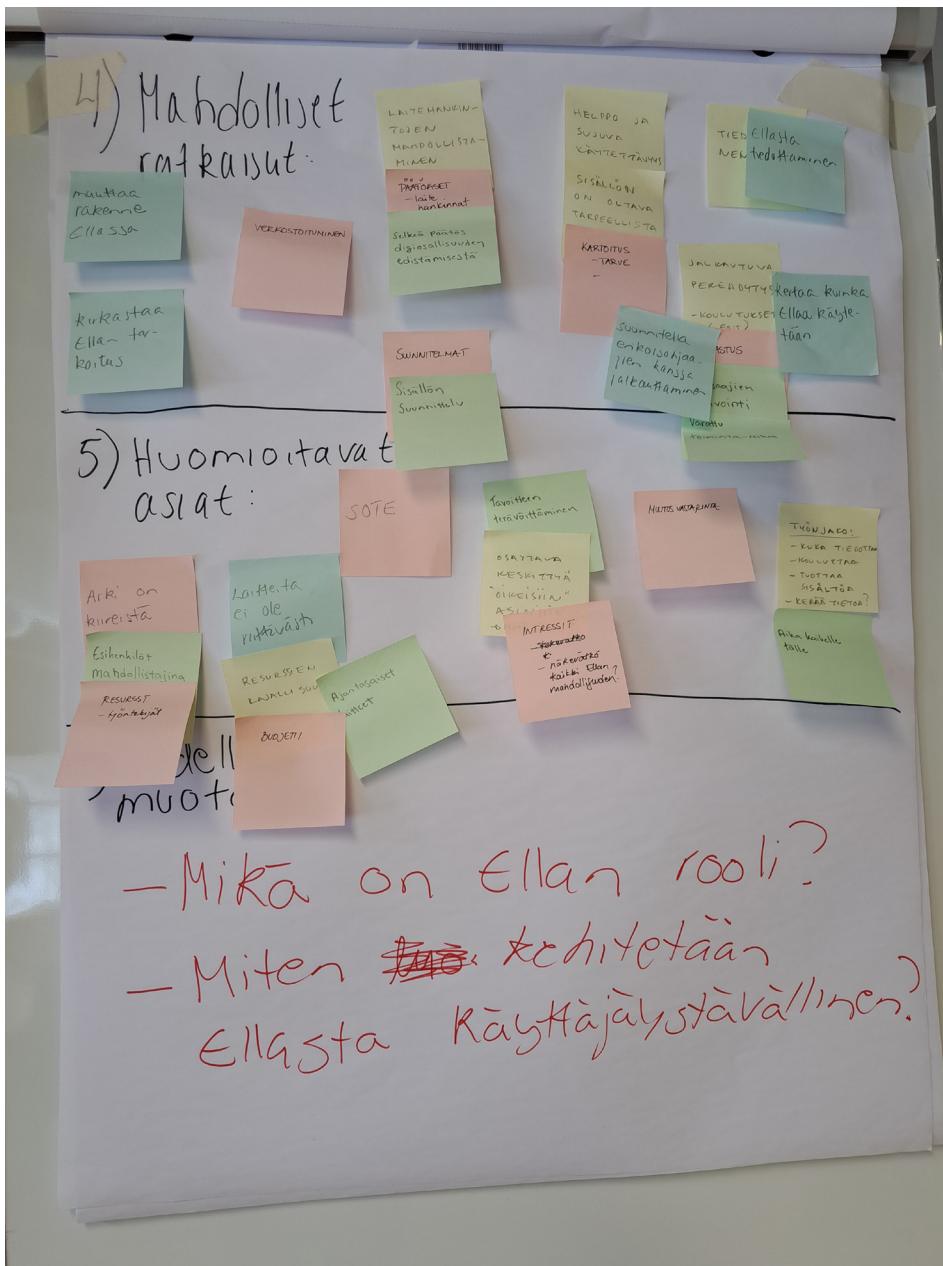
Kuva 18. Muotoiluhaastetta täsmennettiin työpajassa.

Yhteenveto ja pohdinta käytetyistä menetelmistä

Valituilla tiedon keruumenetelmillä sain muodostettua hyvän kokonaiskuvan tilanteesta. Kysely ja haastattelu antoivat vastauksen siihen, kuinka paljon sovellusta käytetään ja millä tavoin. Sain myös hyvää tietoa siitä, mitä asioita tulee kehittää käyttäjien mielestä. Kyselyyn olisin toivonut enemmän vastauksia, mutta aikataulu ei mahdollistanut vastausajan pidentämistä. Toisaalta kyselyn vastaukset yhdistettynä haastattelun vastauksiin, antoivat tunteen siitä, että olemassa olevan tiedon turvin pystyn jatkamaan prosessia eteenpäin.

Desk research- ja Benchmarking- menetelmät syvensivät ymmärrystäni digitalisaatiosta sosiaalialalla ja olen tyytyväinen, että käytin näitä menetelmiä haastattelun ja kyselyn lisäksi. Erityisesti Benchmarking-menetelmässä esiin tulevat löydökset olivat yhdenmukaisia haastattelun ja kyselyn löydöksen kanssa, esimerkiksi työntekijöiden osaaminen. Perehtyessäni digitalisaation tietoperustaan nousi myös työntekijöiden osaaminen digitalisaation edistämisen ja erityistä tukea tarvitsevan henkilön digiosallisuuden kannalta tärkeäksi asiaksi.

Ajatuksena oli käyttää myös havainnointia tiedonkeruun menetelmänä. Olisi ollut mielenkiintoista nähdä, millä tavoin Ella-sovellus näyttäytyy arjessa ja minkälaisia asioita nousee esille käyttötilanteessa. Valitettavasti koronaan liittyvät yksiköiden toimintaohjeet eivät mahdollistaneet vierailua toimintayksikössä.



Kuva 19. Muotoiluhaastetta täsmennettiin työpajassa.

Työpajassa käytetyt menetelmät tuntuivat toimivilta ja työpajalle asettamani tavoitteet saavutettiin. Saimme muodostettua yhteistä käsitystä ratkaistavasta muotoiluhaasteesta, mikä helpottaa fokuksen pitämistä oikeissa asioissa muotoiluprojektin myöhemmissä vaiheissa. Vaikka ensi ajatus muotoiluhaasteesta tuntui selkeältä ja helposti rajattavalta aiheelta, keskustelut työpajassa osoittivat, että siihen liittyy useita eri asioita. Tästäkin syystä oli tärkeää yhteisen käsityksen muodostaminen. Erityisen tyytyväinen olin työpajassa olleesta ilmapiiristä. Osallistujat pitivät aihetta tärkeänä ja työpajassa syntyi innostunut tunnelma aihetta kohtaan. Palaute työpajasta oli myös positiivista, kuten alla olevasta kommentista tulee esille, ja tästä muotoiluprosessia oli hyvä lähteä jatkamaan.

“Saatiin teroitettua fokusta kirkkaammaksi.”

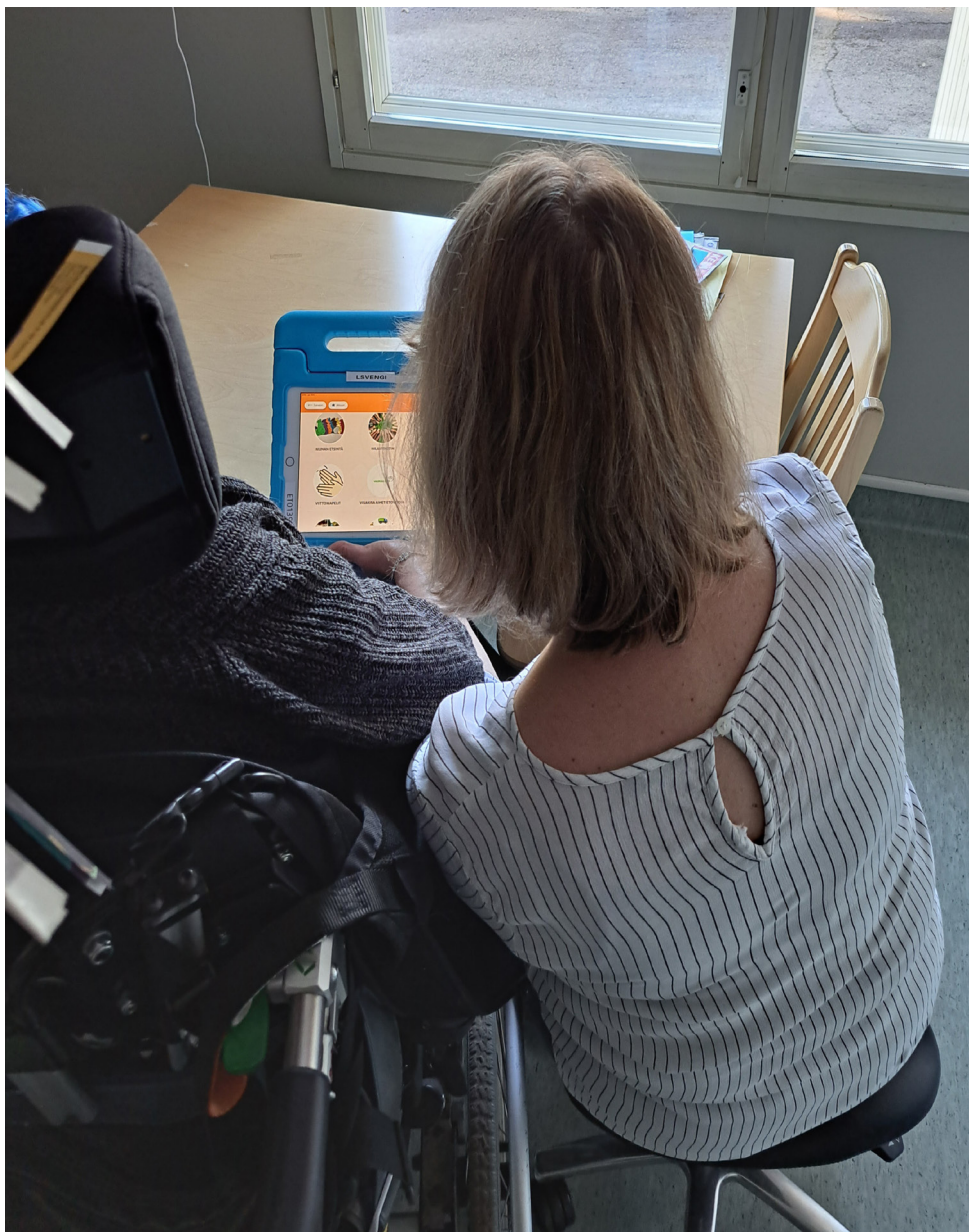
3.3 Kiteytä

Tutki-vaiheessa kerättyä tietoa analysoidaan ja tulkitaan muotoiluprosessin seuraavassa vaiheessa. Design Councilin (2015) kutsuu tätä prosessin vaihetta nimellä define. Tämä käännetään suomalaisessa kirjallisuudessa määritä-vaiheeksi (Koivisto ym. 2021, 45–46). Vaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerättyä tietoa ymmärrykseksi ja lopputuloksena syntyy määritetty ongelma, johon prosessin seuraavissa vaiheissa lähdetään ideoimaan ratkaisua. Lopputulos voi olla myös syvällinen ymmärrys asiakkaan tarpeista. Oleellista on nostaa esiin löydöksiä, jotka vastaavat asiakastarpeeseen ja liiketoiminnallisia tavoitteita, mutta ovat toteutettavissa teknisesti. Vaihe edellyttää muotoilijalta aktiivista toimimista ja valintojen tekemistä, joten koen, että määritä- sana ei kuvasta tarpeeksi vaiheen aktiivista tekemistä. Koivisto ym (2021, 46) tuovatkin esille, että vaiheessa kiteytetään ymmärrystä hyödynnettävään muotoon, kuten suunnitteluvetureiksi.

Persoonat

Tutki-vaiheessa kerätystä aineistosta nousi kolme Ella-sovelluksen käyttäjäpersoonaa. Käyttäjäpersoonat on esitetty kuvissa 20–22. Käyttäjäpersoonat ovat keskeinen asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä (Tuulaniemi 2021, 154). Persoonien kuvaukset edustavat tiettyä käyttäjä- tai asiakasprofiilia. Kuvauksen tulee olla mahdollisimman todellinen ja kuvauksen avulla konkretisoidaan persoonan edustaman ryhmän toimintaa, arvoja, motiiveja, käyttäytymismalleja, toiveita ja tarpeita palvelua tai tuotetta kohtaan. Persoonan

kuvauksessa on kerrottu myös henkilötietoja, kuten ikä, nimi ja ammatti. Persoonien avulla konkretisoidaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita kehitettävää palvelua kohtaan ja ne tekevät helpommaksi päättää, mitä ideoita kannattaa lähteä edistämään ja mitkä kannattaa hylätä. (Lewrick ym. 2020, 97.)



Kuva 20. Käyttäjäpersoona Marja.

OHJAAJA MARJA, 62 V.

Marja työskentelee ohjaajana Vihdin toimintakeskuksessa aistimovammaisten asiakkaiden ryhmässä. Asiakkaat ovat paljon apua tarvitsevia.

Marja on **yrittänyt kokeilla** Ellaa kaksi kertaa. Sovellus tuntui hänestä **sekavalta ja sieltä oli vaikea löytää haluamaansa sisältöä**.

Marja **ei osaa käyttää** Ellaa eikä hän tiedä kuinka sitä voisi hyödyntää asiakastyössä. Marja **kokee epävarmuutta** tietokoneiden kanssa.

Marja on erittäin taitava askartelussa ja luovissa toiminnoissa. Ellalta hän toivoo **uusia ideoita juuri näihin asioihin**.



Kuva 21. Käyttäjäpersoona Pekka.

OHJAAJA PEKKA, 55 V.

Pekka työskentelee Keravan toimintakeskuksessa ohjaajana autismin kirjon henkilöiden ryhmässä. Asiakkaat ovat paljon tukea tarvitsevia.

Pekka **käyttää Ella satunnaisesti.**

Pekka käyttää asiakkaiden kanssa eniten rentoutumiseen liittyvää sisältöä. Askarteluun liittyvästä sisällöstä Pekka ei pidä, koska ohjeet ovat hänestä puutteelliset.

Pekan **ditaaliset valmiudet ovat perustasoa.**

Pekka on perustyytyväinen sovellukseen, mutta hänelle on **jäänyt epäselväksi, miten eri tavoin sovellusta voisi käyttää asiakkaiden kanssa.**

Pekalle on jäänyt epäselväksi se **miten sovellus eroaa** muista käytössä olevista digitaalisista välineistä.



Kuva 22. Käyttäjäpersoona Jenna.

OHJAAJA JENNA, 25 v.

Jenna työskentelee Karkkilan toimintakeskuksessa ohjaajana aistimovammaisten ryhmässä. Asiakkaat ovat paljon tukea tarvitsevia.

Jenna on käyttänyt Ellaa sovelluksen julkaisusta lähtien. **Hän tutustui sovellukseen oma-aloitteisesti.** Jennan kokemukset sovelluksesta ovat erittäin hyviä ja hän yrittää **innostaa työkavereitakin** sovelluksen käyttämiseen.

Eniten Jenna käyttää ryhmätuokioissa liikuntaan, musiikkiin ja askarteluun liittyviä sisältöjä. Hän on huomannut, että asiakkaat pitävät kovasti etevalaisten tuottamasta sisällöstä.

Ella on tarjonnut ideoita ja vinkkejä työhön. Ellan myötä Jenna on tutustunut ohjaajaan, joka työskentelee toisessa toimipisteessä. **Yhdessä he suunnittelevat, kuinka Ellaa voisi hyödyntää.**

Jennan vahvuus on liikunnassa ja hän toivookin, että voisi **hyödyntää omaa vahvuuttaan sisällön tuottamisessa.**

Suunnitteluveturit

Aineistosta nousi esille useampia löydöksiä. Näistä kolme ovat sellaisia, joihin ei lähdetä hakemaan ratkaisua tämän opinnäytetyön avulla. Toki näidenkin löydösten ratkaisemisessa on palvelumuotoilun avulla löydettävissä ratkaisu. Käyn ensin läpi nämä kolme löydöstä ja perustelut, miksi ne eivät sisälly opinnäytetyöhön. Haluan kuitenkin nostaa nämä löydökset esille, koska pidän niiden ratkaisemisesta tärkeänä. Löydösten ratkaiseminen edistää Ella-sovelluksen käyttöä asiakastyössä ja toimeksiantajan digi-muutosta.

Ensimmäinen löydös liittyy Ella-sovelluksen käytön esteenä tarvittavien laitteiden ja välineiden puuttuminen. Osallistujat kokivat, että Ipadeja ei ollut tarpeita vastaavaa määrää tai, että Ipadin televisioon liittämiseen tarvittavat johdot puuttuivat. Tulevan sote-muutoksesta johtuen toimeksiantaja on tehnyt päätöksen, että Ipadeja ei hankinta tässä vaiheessa lisää. Tämä päätös on konkreettinen asia, mikä vaikuttaa luvussa 2.2 esitettyyn tasapainon löytämiseen asiakastarpeen, toteutettavuuden ja liiketoiminnallisen kannattavuuden välillä.

Kokemus laitteiden vähyydestä vaikuttaa käyttöasteeseen, mutta haastatteluissa ja työpajoissa käytyjen keskustelujen pohjalta koen, että olemassa olevien laitteiden käyttöastetta on varaa nostaa. Etevan päätöksestä ja edellä mainitun havainnon perusteella tässä opinnäytetyössä ei keskitytä tähän löydökseen.

Toinen keskeinen löydös liittyy osallistujien kokemukseen siitä, että Eteva ei ole tehnyt riittävästi strategista linjausta Ella-sovelluksesta tai digitalisaation roolista palveluissa. Tulevan sote-muutoksen vuoksi toimeksiantaja on muuttanut tavoitetasoa digitalisaation osalta, kuten luvussa 1.2 tulee esille. Toimeksiantaja on päättänyt keskittyä Ella-sovelluksen kehittämiseen, joten tämän vuoksi tämä löydös ei sisälly tähän opinnäytetyöhön. Löydös on kuitenkin tärkeä, sillä kuten luvussa 2.1.1 olen tuonut esille, strategia on kuitenkin tärkeä organisaation digi-muutoksen onnistumisen kannalta.

Kolmas löydös, mikä ei sisälly opinnäytetyöhön liittyy sekä asiakkaiden että työntekijöiden toiveisiin Ella-sovelluksen sisältöön. Aineistosta nousi kuvassa 23 olevat tarpeet sisällön kehittämisen osalta. Nämä ovat sisällöllisesti laajoja kokonaisuuksia, joiden toteuttamiseen menee paljon aikaa eikä toteuttaminen mahdu opinnäytetyön aikatauluun. Nämä toiveet on kuitenkin välitetty ydintimille.



Kuva 23. Käyttäjien toiveet Ella-sovelluksen sisällöstä.

Seuraavaksi käyn läpi ne löydökset, joita pyritään tämän opinnäytetyön avulla ratkaisemaan. Olen valinnut nämä löydökset, koska katson niiden ratkaisemisen edistävän osaltaan tietoperustassa esitettyä digi-muutosta sekä asiakkaiden digi-osallisuutta. Löydökset on alla esitetty kuvassa 24 yksittäisinä esimerkkeinä, mutta aineistosta löytyy näille laajempi tuki.

“Miten tämä eroaa muista välineistä?”

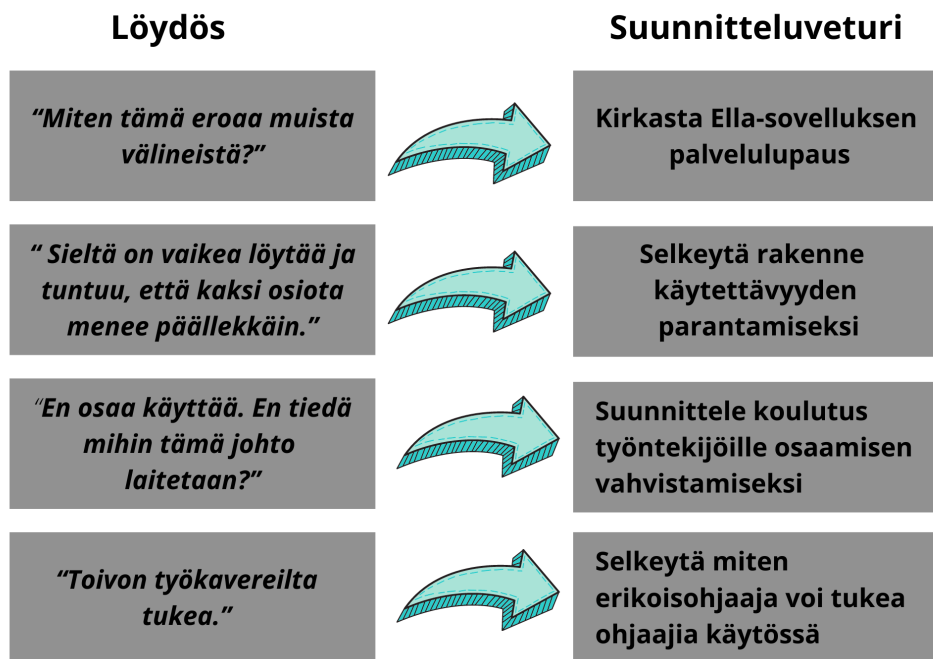
“ Sieltä on vaikea löytää ja tuntuu, että kaksi osiota menee päällekkäin.”

“En osaa käyttää. En tiedä mihin tämä johto laitetaan?”

“Toivon työkavereilta tukea.”

Kuva 24. Esimerkkejä löydöksistä.

Löydöksistä on muodostettu suunnitteluvetureita. Suunnitteluveturit ovat loppuprosessia ohjaavia määrittelyjä, joiden avulla lähdetään hakemaan ratkaisua muotoiluhaasteeseen. Suunnitteluveturit auttavat tuomaan keskiöön asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaation. (Tuulaniemi 2021, 156.) Suunnitteluvetureiden muodostuminen on esitetty kuvassa 25.



Kuva 25. Muotoiluprosessin suunnitteluveturit.

Osalle käyttäjistä oli jäänyt epäselväksi, mihin tarkoitukseen Ella-sovellus on tehty ja miten sen sisältö eroaa muista käytössä olevista sisällöistä. Mikäli käyttäjä ei tiedä merkitystä, on tehtävä johtopäätös, että Ella-sovellus ei ole tuonut hänelle lisäarvoa eikä positiivinen tunnekokemus ole kovin vahva. Positiivisen tunnekokemuksen saavuttaminen on kuitenkin tärkeää, mikäli halutaan luoda menestyvä digitaalinen sovellus, kuten on tuotu luvussa 2.2.2.

Kyselyssä ja haastatteluissa saadun palautteen mukaan Ella-sovelluksen rakenne koettiin sekavana ja haluttua osiota oli vaikea sieltä löytää. Käyttäjät kokivat, että kahden pääluokan “Teen ja toimin” sekä “Haluan viihtyä” sisällöt olivat päällekkäisiä. “Työkalupakki”-osion sisältö koettiin sinänsä hyvänä, mutta osion rooli oli jäänyt epäselväksi.

Kyselystä ja haastatteluista tuli esille, että työntekijöillä ei ole välttämättä riittävää osaamista käyttää Ella-sovellusta. Tämä sama löydös tuli esille myös ydintiimin kanssa käydyissä keskusteluissa. Työntekijä ei välttämättä osaa yhdistää lpadia televisioon, jotta sovellusta voidaan käyttää ryhmänä. Kaikki eivät tieneet kuinka sovellusta voisi hyödyntää asiakastyössä.

Kyselyyn ja haastatteluun vastanneet kokivat, että saavat työkavereiltaan tärkeää tukea Ella-sovelluksen käyttämiseksi. Arjessa työntekijät keskustelevat Ella-sovelluksesta ja kysyvät toisiltaan neuvoa sekä jakavat hyviä kokemuksia ja käytänteitä. Osa kertoi, että saivat kuulla Ella-sovelluksesta työkaverilta ja työkaverin innoittamana ryhtyi tutustumaan sovellukseen. Kollegiaalinen tuki on siis merkittävä Ella-sovelluksen käyttöä lisäävä tekijä.

3.4 Kehitä

Kehitä-vaiheen tarkoituksena on ideoida tunnistettuun ongelmaan ratkaisumalleja tai konsepteja. Kehittämisen apuna hyödynnetään ymmärrystä aikaisemmissa vaiheissa syntyneestä asiakastarpeesta. Kehittämisen apuna voidaan käyttää myös erilaisia ideointimalleja. Oleellista on rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia ajattelun ja luovuuden edistämiseksi. Ratkaisuja kehitetään työpajoissa ja työpajan jäsenet on hyvä valita niin, että ratkaisumalleissa tulee huomioiduksi kaikki näkökulmat onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi. (Koivisto ym. 2021, 46.)

Ratkaisujen kehittäminen yhdessä käyttäjien, asiakkaiden, työntekijöiden ja kaikkien niiden kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa, on erittäin tärkeää. Osapuolten osallistumisen myötä toteutuu tärkeä palvelumuotoilun moniammatillisuuden periaate. Moniammatillisuus tuo prosessiin erilaisia näkökulmia ja ideoita. Osallistamalla käyttäjät muotoiluprosessiin jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on tärkeää myös sitoutumisen kannalta, sillä se lisää käyttäjien sitoutumista muotoiluprosessin lopputulokseen. Käyttäjiä halutaan osallistaa prosessiin hyödyntämällä erilaisia yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten työpajoja. Yhteiskehittäminen tarkoittaa siirtymistä asiantuntijalähtöisestä asiakkaalle suunnittelusta kohti asiakkaan kanssa yhdessä kehittämisen tapaa. (Koivisto ym. 2021, 40–41.)

Suunnittelin kunkin suunnitteluveturin teeman ympärille oman työpajan eli työpajoja pidettiin tässä vaiheessa yhteensä neljä. Työpajoihin valittiin osallistujat niin, että saataisiin mahdollisimman kattava näke-

mys asiaan. Käyn seuraavaksi kunkin työpajan erikseen lävitse. Kunkin työpajan perusrunko muokattiin teemaan sopivaksi, mutta kussakin työpajassa käytiin lävitse palvelumuotoilua, työpajan aihe, tavoite ja työskentelytapa. Työpajoissa oli aluksi myös lämmittely-osuus, sillä jäsenet eivät olleet entuudestaan toisilleen tuttuja. Työpajojen jälkeen keräsin myös palautteen työpajasta.

3.4.1 Työpaja 2: Palvelulupauksen kirkastaminen

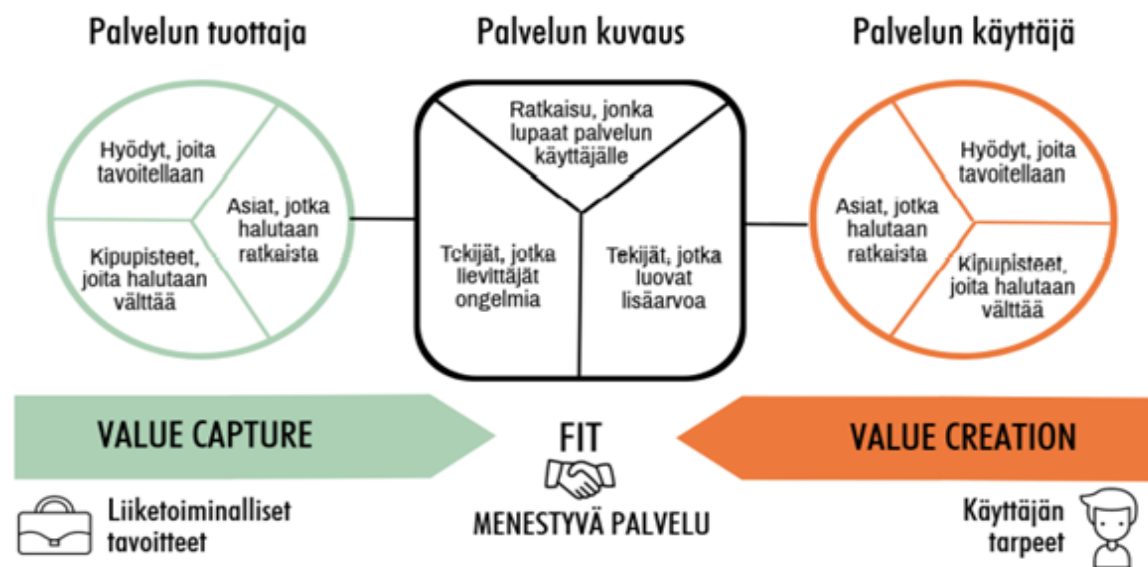
Työpajan tarkoituksena oli kirkastaa Ella-sovelluksen palvelulupausta. Palvelulupauksen avulla kerrotaan käyttäjille, mikä Ella-sovellus on ja mitä hyötyä käyttämisestä on. Työpajassa otettiin näkökulmaksi myös se, minkälainen Ella-sovellus voisi olla tulevaisuudessa. Tämä näkökulma oli tärkeää, koska se luo suuntaa Ella-sovelluksen kehittämiseksi. Tulevaisuuden palvelulupauksen selkeyttämisellä huomioidaan myös tuleva sote-muutos.

Työpajan aluksi teimme empatiakartan (Empathy Map), jotta virittäytyminen käyttäjän ”maailmaan” olisi syvempää työpajan myöhäisemmässä vaiheessa. Empatiakartan avulla visualisoidaan palvelukokemusta ja sen avulla kehitetään palvelusta asiakaslähtöisempää. Menetelmän avulla hahmotetaan millaisia asiakkaat ovat, mitä he haluavat ja mihin tarpeisiin palvelulla tulee kyetä vastaamaan. Empatiakarttaa käytetään tunnistamaan asiakkaiden tunteita, ajatuksia ja asenteita. (Ideapakka 2021; Lewrick ym. 2020, 93.)

Ella-sovelluksen palvelulupauksen selkeyttämiseen käytin Sofia Forsbergin ja Johanna Säynäjäkankaan vuonna 2018 opinnäytetyössä kehittämää uuden palvelun konseptointityökalua. Työkalun pohjana on käytetty Value Proposition Canvas-työkalua, johon Forsberg ja Säynäjäkangas ovat lisänneet liiketoimintanäkökulman. Työkalun kolme pääelementtejä ovat näin ollen: palvelun tuottaja, palvelun kuvaus ja palvelun käyttäjä.

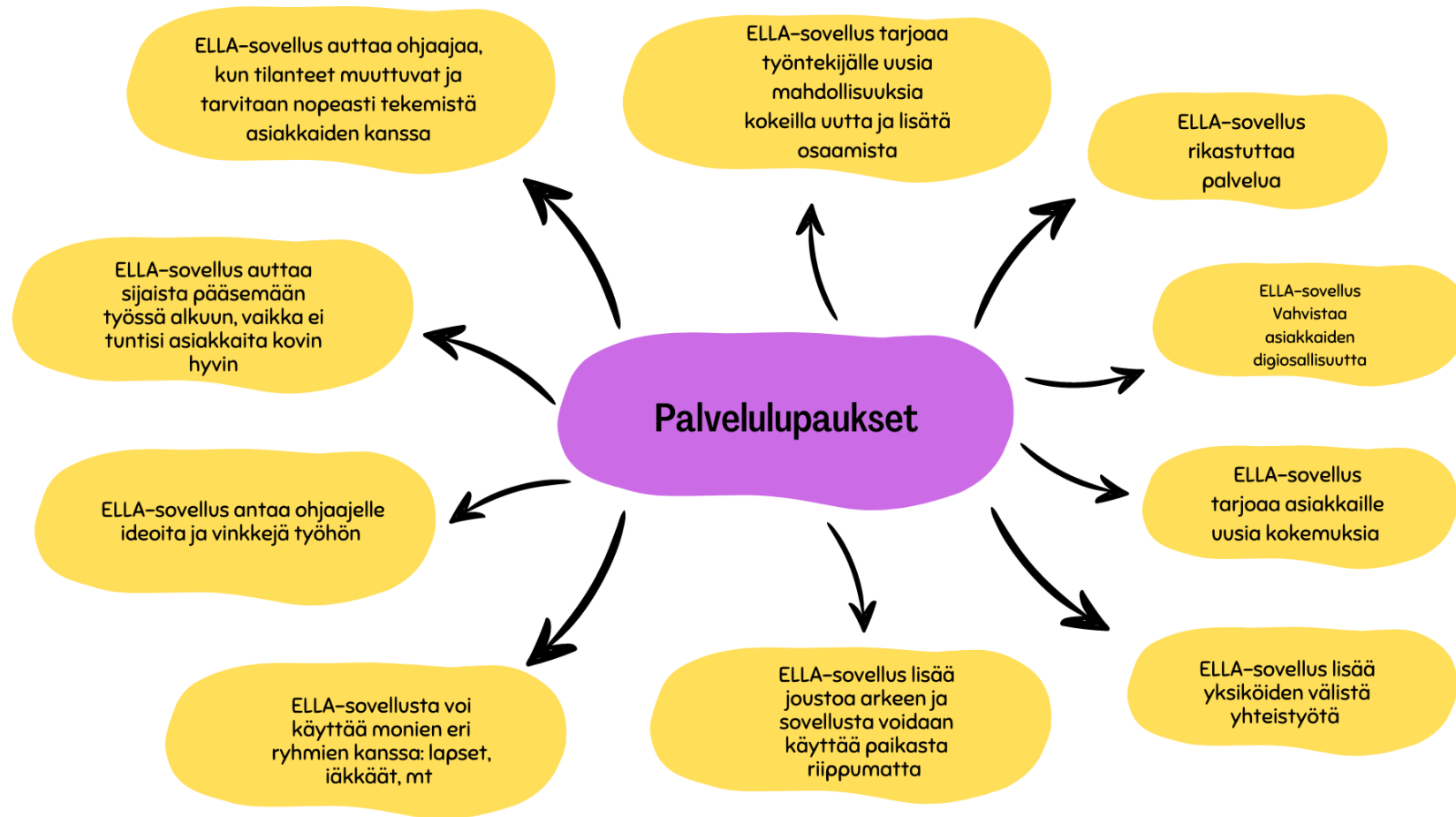
Forsbergin ja Säynäjäkankaan (2018) kehittämä työkalu huomioi uuden palvelukonseptin kehittämisessä sekä palvelun tuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet (value capture) että palvelun käyttäjän tarpeet (value creation). Työkalu toimii näiden kahden näkökulman yhteensovittajana (fit) suhteessa uuteen palveluun. Työkalun avulla palvelukonseptista syntyy ytimekäs ja visualisoitu kuvaus. Tämän pohjalta on helpompaa siirtyä kehittämisen seuraavaan vaiheeseen, missä sovitaan palvelun tarkemmista yksityiskohdista. Kuvassa 26 on suora kuvaus Forsbergin ja Säynäjäkankaan kehittämästä työkalusta.

Työpaja oli tuottelias, siitä huolimatta, että äkillisistä sairauspoissaoloista johtuen työpajaan osallistui vain kaksi työntekijää. Kuitenkin näkemysten monipuolistamisen varmistamiseksi, on tärkeää, että työpajaan osallistuu useampi henkilö. Jos aikataulullisesti olisi ollut mahdollista, tämä työpaja olisi kannattanut siirtää, jotta useampi työntekijä olisi päässyt osallistumaan.



Kuva 26. Uuden palvelun konseptointi (Forsberg & Säynäjäkangas, 2018)

Työpajan lopputuloksena syntyi 10 palvelulupausta:



Kuva 27. Työpajassa syntyneet palvelulupaukset.

Yhteenveto ja pohdinta käytetyistä menetelmistä

Työpajaa suunniteltaessa epäröin empatiakartan käyttöä. Suunnittelu- vaiheessa sen käyttö tuntui hieman irralliselta ja jälkikäteen ajateltuna sen olisi voinut jättää pois, koska uuden palvelun konseptointi-työkaluun kuului Ella-sovelluksen palvelulupauksen kirkastaminen asiakkaan näkökulmasta, joten siinä oli päällekkäisyyttä.

Halusin kokeilla Forsbergin ja Säynjäkankaan kehittämää uuden palvelun konseptointi-työkalua, koska pidän tärkeänä Ella-sovelluksen kehittämisessä liiketoiminnallisen näkökulman huomioimista ja yhteensovittamista asiakastarpeeseen. Työkalu tuntui toimivalta, mutta jäin kaipaamaan vahvempaa liiketoiminnan näkökulman esille tuloa. Liiketoiminnallinen näkökulman parempaa esille tuloa olisi tukenut toimeksiantajan johdon osallistuminen työpajaan. Tämä olisi tuonut keskusteluun strategista näkökulmaa.

3.4.2 Työpaja 3: Rakenteen selkeyttäminen

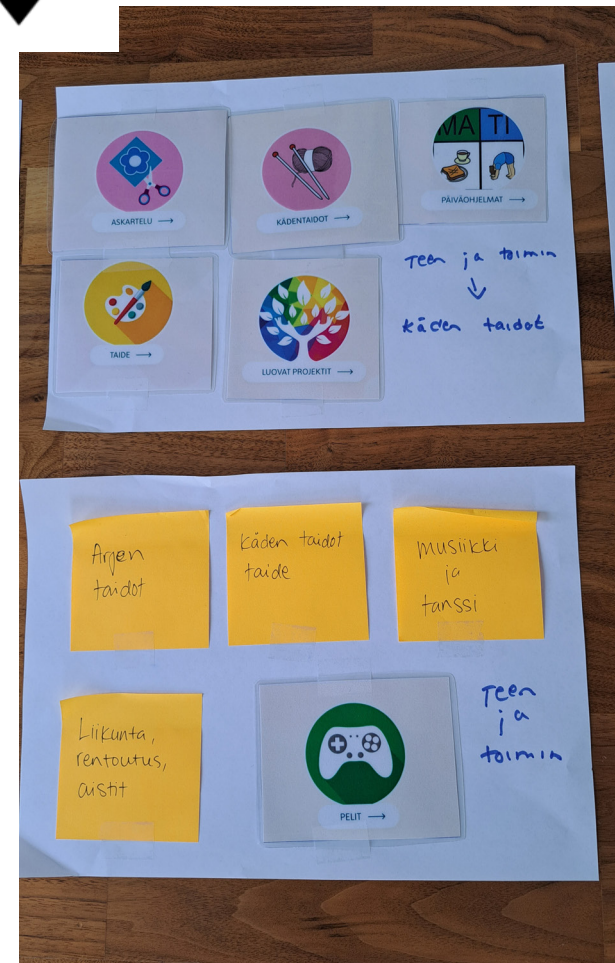
Työpajan tavoitteena oli selkeyttää Ella-sovelluksen rakennetta. Rakennetta lähdettiin selkeyttämään Card sorting-käytettävyytystutkimusmenetelmällä. Menetelmässä testihenkilöt lajittelevat kortteja ja näin pyrkivät rakentamaan esimerkiksi sovelluksen rakennetta. Menetelmänä Card sorting on helppo, nopea ja nostaa sovelluksen käyttäjän tarpeet keskiöön (CareerFoundry, 2019). Työpajassa käytettiin avointa menetelmää eli käyttäjät saivat kortin kuvaamaan kutakin sisältöä ja

he lajittelivat ne kategorioihin ja suunnittelivat kategorialle kuvaavan otsikon.

Työpajan osallistujat työskentelivät kolmessa kahden hengen ryhmässä eli rakenteesta syntyi 3 ehdotusta prototyypiksi. Näistä oli tarkoitus äänestää käyttäen Dot Voting-menetelmää yksi vaihtoehto lopulliseksi prototyypiksi. Eri vaihtoehtoja tutkiessani, huomasin vaihtoehtojen perusidean olevan hyvin lähellä toisiaan. Jäsenille oli myös herännyt kysymyksiä ja huomioitavia asioita, joita oli mielestäni tarpeellista pohdita yhdessä monipuolisemman näkemyksen saamiseksi. Tästä syystä muutin suunnitelmaa siten, että äänestimme vaihtoehtoista yhden mahdollisuuden ja yhdessä kehitimme mallista lopullisen prototyypin. Eli vaihtoehtoja käydessämme läpi, samalla testasimme ensimmäisen kerran eri vaihtoehtojen vahvuuksia ja heikkouksia.

Lopullisessa prototyypissä (kuva 28) rakenne muuttui melko paljon. Pääkategorioiden määrä tippui kolmesta kahteen ja osa sisällöstä päätettiin siirtää sisäiseen intranettiin. Osa sisällöistä sisälsi kahta eri toimintoja, kuten musiikki ja tanssi olivat yhteisen otsikon alla. Nämä päätettiin erottaa omiksi sisällöiksi ja kummallekin tuli oma kuvake valikkoon. Työpajan jäsenet päättivät pitää pääkategorioiden otsikot samana.

Työpajassa syntynyt prototyyppi uudesta rakenteesta:



kuva 28. Työpajassa syntynyt prototyyppi rakenteesta.

Yhteenveto ja pohdinta käytetystä menetelmästä

Card sorting-menetelmä toimi loistavasti rakenteen kehittämisessä ja menetelmästä tulikin hyvää palautetta. Palautteen mukaan menetelmä konkretisoi hyvin abstraktia asiaa ja rakennetta oli helpompi lähteä suunnittelemaan. Tässä palautteessa kiteytyy hyvin palvelumuotoilun yksi periaatteista: abstrakti asia saadaan konkreettiseksi. Työpajassa syntynyt prototyyppi kuvastaa mielestäni hyvin palvelumuotoilun prototyyppinä. Prototyyppi syntyi nopeasti ja vaivattomasti ilman sen suurempia panoksia. Prototyyppi on myös konkreettinen ja sitä on helppo lähteä validoimaan.

Tämä työpaja opetti minulle myös sen, että työpajassa on hyvä olla vähintään kuusi henkeä, jotta saadaan mahdollisimman erilaisia näkökulmia esille ja ideointi on mahdollisimman runsasta.

3.4.3 Työpaja 4: Osaamisen vahvistaminen

Työpajan tavoitteena oli suunnitella konseptit koulutuksista hyödyntäen käyttäjäpersoonia. Persoonien kautta suunnittelu konkretisoitui ja auttoivat miettimään eritasoisia koulutuksia, koska käyttäjien osaamisen taso vaihtelee. Koulutusta suunniteltaessa huomioitiin laajemmin digitaidot eikä pelkästään Ella-sovelluksen käyttämiseen vaadittava osaaminen. Koulutuksia lähdettiin suunnittelemaan kysymysten ”Mitä”, ”Miten” ja ”Miksi” avulla. Työpajan suunnittelussa käytin apuna Saikkosen ja Walldenin vuonna 2016 tekemää opinnäytetyötä, minkä

aiheena oli koulutuskorttiprofiilien luominen palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyössään he suunnittelivat koulutuskorttiprofiileja hotelli-, ravintola- ja catering-alalle, mutta katsoin menetelmän sopivan myös tähän aihealueeseen.

Osallistujat työskentelivät pareittain ja kiersivät jokaisen persoonan luona jaideoivat sisältöaiheita post-it-lapuilla. Osallistujat kiersivät kaksi kertaa jokaisen käyttäjäpersoonan luona esittämässä kysymyksiä ja kommentoimassa muiden parien tuotoksia. Työpajan fasilitaattorina esitin myös tarkentavia kysymyksiä.

Työpajassa haasteeseen tartuttiin kuvassa 29 olevien supersankareiden avulla. Supersankareiden avulla työpajan tavoite saavutettiin ja saatiin luotua kolmelle eri käyttäjäpersoonalle koulutusten prototyypit.



Kuva 29. Työpajan lämmittelytehtävänä oli supersankarin valinta.

Marjan koulutus

Marja on digitaidoiltaan aloittelija. Marja ei osaa käyttää Ella-sovellusta ja eikä tiedä, kuinka sovellusta voisi käyttää asiakkaiden kanssa.

Konsepti Marjan koulutuksesta on kuvattu taulukossa 2.



MITÄ	MITEN	MIKSI
<ol style="list-style-type: none">1. Työhön liittyvien ohjelmien ja sovellusten perustaidot2. Ohjelmat/sovellukset: Ella, Boardmaker, Word, Powerpoint, Excel, LC, Teams3. Laitteiden yhdistäminen keskenään4. Kuinka hyödyntää sovellusta asiakastyössä	<ol style="list-style-type: none">1. Verkkokoulutusta2. Opastusvideoita3. Kädestä pitäen-koulutus4. Koulutussarja, jotta varmistetaan oppimisesta5. Käytännön esimerkkejä soveltamisesta6. Digiosaajan tuki	<ol style="list-style-type: none">1. Madaltaa kynnystä käyttää digiä2. Ohjaajan työ edellyttää digiosaamista

Taulukko 2. Käyttäjäpersoonana Marjan konsepti koulutuksesta.

Pekan koulutus

Pekka on digivalmiuksiltaan perustasoa, mutta hänelle on jäänyt epäselväksi, miten Ella-sovellusta voisi käyttää asiakastyössä. Konsepti Pekan koulutuksesta on esitetty taulukossa 3.



MITÄ	MITEN	MIKSI
<ol style="list-style-type: none">1. Perustaitojen vahvistaminen2. Työhön liittyvien ohjelmien ja sovellusten perustaidot Ohjelmat/sovellukset: Ella, Boardmaker, Word, Powerpoint, Excel, LC, Teams3. Laitteiden yhdistäminen keskenään4. Sovelluksen hyödyt työhön5. Sovelluksen soveltaminen asiakastyössä	<ol style="list-style-type: none">1. Verkkokoulutus2. Video-opastusta3. Kädestä pitäen-koulutus4. Koulutussarja, jotta varmistutaan oppimisesta5. Digiosaajan tuki6. Käytännön esimerkkejä hyödyistä ja soveltamisesta7. Asiat mietitään ensin omista mielenkiinnon kohdista/omasta asiakasryhmästä	<ol style="list-style-type: none">1. Madaltaa kynnystä digistä2. Digitaidot vahvistuu3. Asenteen muokkausta4. Innostuksen herättämistä5. Ohjaajan työ edellyttää digiä

Taulukko 3. Käyttäjäpersoonana Pekan konsepti koulutuksesta.

Jennan koulutus

Jennan digitaidot ovat vahvat ja hän tukee myös työkavereitaan E-la-sovelluksen käytössä. Konsepti Jennan koulutuksesta on esitetty taulukossa 4.



MITÄ	MITEN	MIKSI
<ol style="list-style-type: none">1. Sisällön tuottaminen2. Asiakkaiden osallistaminen sisällön tuottamiseen3. Asiakkaiden digitaitojen opettaminen4. Koulutukset laajemmin digitalisaatiosta5. Työkavereiden tukeminen6. Mahdollisuus hyvien käytänteiden jakamiseen ja verkostoitumiseen	<ol style="list-style-type: none">1. Digisosaajien verkoston luominen: verkostopäivät, mahdollisuus osaamisen jakamiseen ja vahvistamiseen2. Digiosaajat tukevat muita käyttäjiä ja levittävät tietoa kuinka digiä käyttää työn tukena3. Koulutus sisällön tuottamisesta4. Koulutus kouluttamisesta (asiakkaat, työkaverit)	<ol style="list-style-type: none">1. Oman osaamisen käyttäminen (pitovoima)2. Innostus leviää3. Oppiminen vahvistuu4. Asiakkaiden digitaidot vahvistuvat5. Sovelluksen sisältö rikastuu6. Asiakastyön laatu vahvistuu7. Toimintayksiyöiden yhteisöllisyys vahvistuu

Taulukko 4. Käyttäjäpersoonana Jennan konsepti koulutuksesta.

Yhteenveto ja pohdinta käytetystä menetelmästä

Työpajassa käytetty menetelmä tuntui toimivalta ja työpajan tavoitte saavutettiin. Pidin käyttäjäpersoonien hyödyntämistä koulutusten suunnittelussa hyvänä tapana konkretisoida koulutuksen kohderyhmää ja koulutusten sisältöä. Persoonat auttoivat konkretisoimaan koulutukseen osallistujien tarpeita ja huomioimaan erilaiset osaamisen tasot.

Työpajassa määriteltiin asiakastyöhön liittyvää osaamista liittyen erityisesti tietotekniseen osaamiseen. Työpajassa määriteltiin sitä, mitä kuuluu esimerkiksi perustason osaamiseen. Samanlaista määrittelyä on tarpeen tehdä esimerkiksi autismsosaamisen suhteen ja palvelumuotoilu auttaa tässä asiassa hyvin. Osaamisen määrittely on olennainen osa osaamisen johtamista ja työntekijöiden urapolkujen suunnittelussa.

3.4.4 Työpaja 5: Erikoisohjaaja ohjaajan tukena

Työpajan tavoitteena oli luoda malli, kuinka erikoisohjaaja voi tukea ohjaajaa Ella-sovelluksen käyttämisessä. Alkuvaiheessa kerätyn löydösten perusteella näyttää siltä, että erikoisohjaajan kontaktipisteet asiakastyöhön vaihtelevat toimintayksiköittäin ja on paikoitellen liian löyhät. Tämän vuoksi työpajan työmenetelmäksi valitsin Service Blueprintin, jolla tarkoitetaan prosessikaaviota ja palvelun yksityiskohtaista mallia. Tässä mallissa esitetään palvelun eri osien liittyminen toisiinsa. Service Blueprint visualisoi palvelua ja tuo esille kuvan palvelun näkyvistä elementeistä, asiakkaan ja työntekijän rooleista sekä ottaa huomioon back stage-tapahtumat eli toiminnon, mitkä eivät näyntyä asiakkaalle. Tämä on hyödyllinen työkalu silloin, kun suunnitellaan ja kehitetään palvelua, koska tämän avulla saadaan havainnollistettua palvelua niille, jotka ovat osallisena sen tuottamisessa. (Lewirck ym. 2020, 203.)

Työpajaan osallistui kahdeksan työntekijää. Osallistujina oli sekä ohjaajia että erikoisohjaajia. Johtamisen näkökulmasta asiaa tarkasteli työpajaan osallistunut palvelupäällikkö. Työpajan lopputuloksena syntyi Service Blueprint-kaavio (kuva 30) erikoisohjaajan antamasta tuesta ohjaajille.

Työpajan tavoiteena oli selkeyttää erikoisohjaajan antama tuki ohjaajalle ja tämä tavoite saavutettiin. Tämän lisäksi saimme myös kuvata erikoisohjaajan roolia suhteessa Digitaaliset palvelutoiminta-yksikköön.

Yhteenveto ja pohdinta käytetystä menetelmästä

Työpajan menetelmäksi valitsin Service Blueprint-menetelmän ja tämä osoittautui heti alusta lähtien oikeaksi menetelmäksi. Menetelmä konkretisoi hyvin asiaa ja toi esille hyvin eri roolien toimintaa.

Työpajaan osallistujat kokivat menetelmän myös toimivaksi. Osallistujat pitivät siitä, että kaaviota tehdessä konkretisoitui hyvin, mitä kaikkea työhön liittyy ja minkälaisia rooleja asiakastyössä on. Keskustelu toi esille myös erilaiset toimintatavat ja Service Blueprint-kaavion avulla toimintatapoja on mahdollista yhdenmukaistaa.

3.5 Tuota

Seuraavaksi Kehitä-vaiheessa syntyneet ideat eli prototyypit validoidaan valitulla kohderyhmällä. Prototyypin avulla konkretisoidaan kehitettävä idea ja sen avulla testataan palvelua tai tuotetta, jotta tiedetään, toimiiko kehitetty konsepti kuten on ajateltu. Prototyypin ei tarvitse olla täydellinen, sillä kyseessä on myös oppimisprosessi. Tavoitteena on

lisätä ymmärrystä, mikä toimii ja mikä ei. Lisäksi validoinnin avulla huomataan asiat, mitkä eivät sovi kehitettävään tuotteeseen tai palveluun.

Prototyypit mahdollistavat edullisen ja nopean tavan testata konseptin toimivuutta. (Hassi, Paju & Maila 2015, 49; Tuulaniemi 2021, 196; Stickdorn ym. 2018, 66.).

Palautetta kerättiin kahdelta eri ryhmältä. Ensimmäisessä ryhmässä oli kolme palvelupääällikköä ja toisessa ryhmässä neljä ohjaajaa. Tämä mahdollista palautteen keruun eri näkökulmista.

Validointi on toteutettu Teamsin avulla. Lähestyvät kesälomat aiheuttivat aikatauluhaasteita, joten palautteen keruu ei ollut mahdollista kasvokkain. Validoinnissa esittelin muotoiluprosessin lopputulokset ja näistä käytiin keskustelua. Keskustelussa kävimme läpi sitä, mitä ajatuksia lopputulos herättää, mikä koettiin lopputuloksessa hyvänä ja mikä mahdollisesti koettiin ongelmallisena. Ella-sovelluksen rakenteen validointi poikkesi muiden lopputulosten validoinnista. Rakenteen osalta validoinnissa koekäytettiin työpajassa syntynyttä prototyyppiä ja samalla keskusteltiin rakenteen toimivuudesta ja mahdollisista haasteista.

Seuraavaksi käyn läpi kunkin design driverin validointia.

3.5.1 Palvelulupauksen kirkastaminen

Molemmat ryhmät kokivat, että palvelulupaukset ovat konkreettisia ja palvelulupausta on tarkasteltu useasta eri näkökulmasta. Voidaan siis todeta, että työpajassa käytetty uuden palvelun konseptointi-työkalu auttoi osallistujia tarkastelemaan Ella-sovellusta useammasta eri näkökulmasta.

Kahden palvelulupauksen osalta tuli tarkempaa palautetta. Alla on esitetty palautetta saaneet palvelulupaukset ja kuinka niitä on korjattu.

- 1) ELLA-SOVELLUS AUTTAA SIJAISTA PÄÄSEMÄÄN TYÖSSÄ ALKUUN, VAIKKA EI TUNTISI ASIAKKAITA KOVIN HYVIN.



- 1) ELLA-SOVELLUS ROHKAISEE SIJAISTA PÄÄSEMÄÄN TYÖSSÄ ALKUUN, VAIKKA EI TUNTISI ASIAKKAITA KOVIN HYVIN.

Tämän palvelulupauksen osalta koettiin tärkeänä tuoda esille rohkaisun näkökulmaa, sillä sijaisen koettiin tarvitsevan rohkeaa työtettä, jotta yhteistyö asiakkaiden kanssa lähtisi käyntiin.

2) ELLA-SOVELLUS RIKASTUTTAA PALVELUA



- 2) ELLA-SOVELLUS MONIPUOLISTAA PALVELUIDEN SISÄLTÖÄ







Ensimmäinen versio koettiin ehkä hieman epämääräisenä ja toisaalta myös lupaavan liikaa, sillä sovellus on yksi tapa monipuolistaa palveluiden sisältöä.





Korjatuista versioista on kysytty palaute ja niiden on katsottu olevan paremmin muotoiltuja kuin alkuperäiset.

Palautteen mukaan osa palvelulupauksista toteutuu nyt jo ja osa ei vielä toteudu. Nyt toteutuvien palvelulupauksien osalta nähtiin eroja sen mukaan, kuinka voimakkaasti ne toteutuvat tällä hetkellä. Osa toteutuu vahvasti ja osa toteutuu orastavasti. Jatkokehittämisen vuoksi olen koodannut palvelulupaukset liikennevalojen mukaan. Palvelulupausten koodaus on nähtävissä taulukosta 5. Koodauksen avulla on helpompi tunnistaa ne palvelulupaukset, jotka toteutuvat tässä hetkessä ja mitkä ovat niitä palvelulupauksia, jotka voivat tuoda Ella-sovellukseen lisäarvoa tulevaisuudessa. Tämän lisäksi tunnistetaan ne palvelulupaukset, jotka tulee huomioida Ella-sovelluksen jatkokehittämisessä. Toisaalta on myös todettava, tällä hetkellä toteutuvien palvelulupauksien kehittämistä ei pidä unohtaa.

Vihreä valo tarkoittaa, että palvelulupaus toteutuu hyvin. Keltainen valo tarkoittaa, että palvelulupaus toteutuu orastavasti ja punainen valo tarkoittaa, että palvelulupaus ei toteudu tällä hetkellä.

Näiden kahden eri ryhmän kokemukset toteutumisesta oli melko yhdenmukaisia, mutta esille tuli myös huomioita eri näkökulmista, mitä pidän arvokkaana asiana.

Palvelulupaus	Palvelupäälliköt	Ohjaajat	Huomiot
Ella-sovellus auttaa ohjaajaa, kun tilanteet muuttuvat ja tarvitaan nopeasti tekemistä asiakkaiden kanssa.			Palvelulupaus on tärkeä ja toteutuu hyvin.
Ella-sovellus rohkaisee sijaista pääsemään työssä alkuun.			Tärkeä palvelulupaus. Ei vielä toteudu, koska ohjaaja ei aina muista tarjota sovellusta sijaiselle.
Ella-sovellus tarjoaa ohjaajalle ideoita ja vinkkejä työhön.			Sisältöä on päivitettävä aktiivisesti, jotta palvelulupaus toteutuu tulevaisuudessakin.
Ella-sovellus lisää joustoa arkeen ja voidaan toteuttaa paikasta riippumatta.			Palvelupäälliköiden näkemyksen mukaan toteutuu orastavasti ja huomioita tulee jatkossa kiinnittää toimiviin internetyhteyksiin.

Palvelulupaus	Palvelupäälliköt	Ohjaajat	Huomiot
Ella-sovellus tarjoaa mahdollisuuden kokeilla uutta ja vahvistaa osaamista.			Palvelupäälliköt nostivat tämän tärkeyttä vetovoima- ja pitovoimatekijänä
Ella-sovellus monipuolistaa palveluiden sisältöä			Palvelulupaus toteutuu orastavasti.
Ella-sovellusta voi käyttää monien eri käyttäjäryhmien kanssa.			Palvelulupaus tärkeä sote-muutoksessa.
Ella-sovellus vahvistaa asiakkaiden digi-osalisuutta.			Palvelulupausta tulee vahvistaa.
Ella-sovellus tarjoaa asiakkaille uusia kokemuksia.			Palvelulupausta tulee vahvistaa.
Ella-sovellus lisää yksiköiden ja työntekijöiden yhteistyötä.			Palvelulupauksen kehittämistä pidettiin tärkeänä.

Taulukko 5. Palvelulupausten koodaus liikennevaloilla.

Näiden pohjalta olen ryhmitellyt palvelulupauksia ja muodostanut kolme palvelulupausta, mitkä kuvaavat Ella-sovellusta tällä hetkellä. Näiden palvelulupausten lisäksi on syntynyt kaksi tulevaisuuden palvelulupausta. Seuraavaksi käyn läpi nämä palvelulupaukset.

Tämän hetken palvelulupaukset

Tämän hetken kolme palvelulupausta on esitetty kuvassa 31.

Arjen pelastajana toimiminen tarkoittaa sitä, että muuttuvissa ja yllättävissä tilanteissa Ella-sovellus tarjoaa tekemistä. Asiakas voi käyttää Ella-sovellusta itsenäisesti esimerkiksi vaikeissa odotustilanteissa tai työntekijä voi käyttää sovellusta asiakkaiden kanssa ryhmässä silloin, kun jotain yllättävää on tapahtunut eikä alkuperäistä suunnitelmaa ole mahdollista toteuttaa. Ella-sovellu tuo joustoa arkeen, sillä sovellusta voidaan käyttää paikasta riippumatta. Ella-sovellus voi toimia arjen pelastaja myös sijaisen näkökulmasta. Varsinkin äkillisiin poissaoloihin otetun sijaisen kannalta. Ella-sovellus rohkaisee pääsemään työssä alkuun, vaikka ei tuntisi asiakkaita kovin hyvin.

Ella-sovellus tarjoaa työntekijöille vinkkejä ja ideoita työhön, joten se toimii digi-ideapankkina. Ella-sovellus tekee arjesta astetta digimpää ja vahvistaa palvelun laatua entisestään. Se tarjoaa asiakkaille uusia mahdollisuuksia monin eri tavoin, kuten virtuaalimatkoja ja aistitoimintoja vahvistavia elämyksiä. Uskon myös, että sovellus rohkaisee entistä enemmän hyödyntämään digiä, minkä myötä asiakkaiden digiosallisuus vahvistuu.



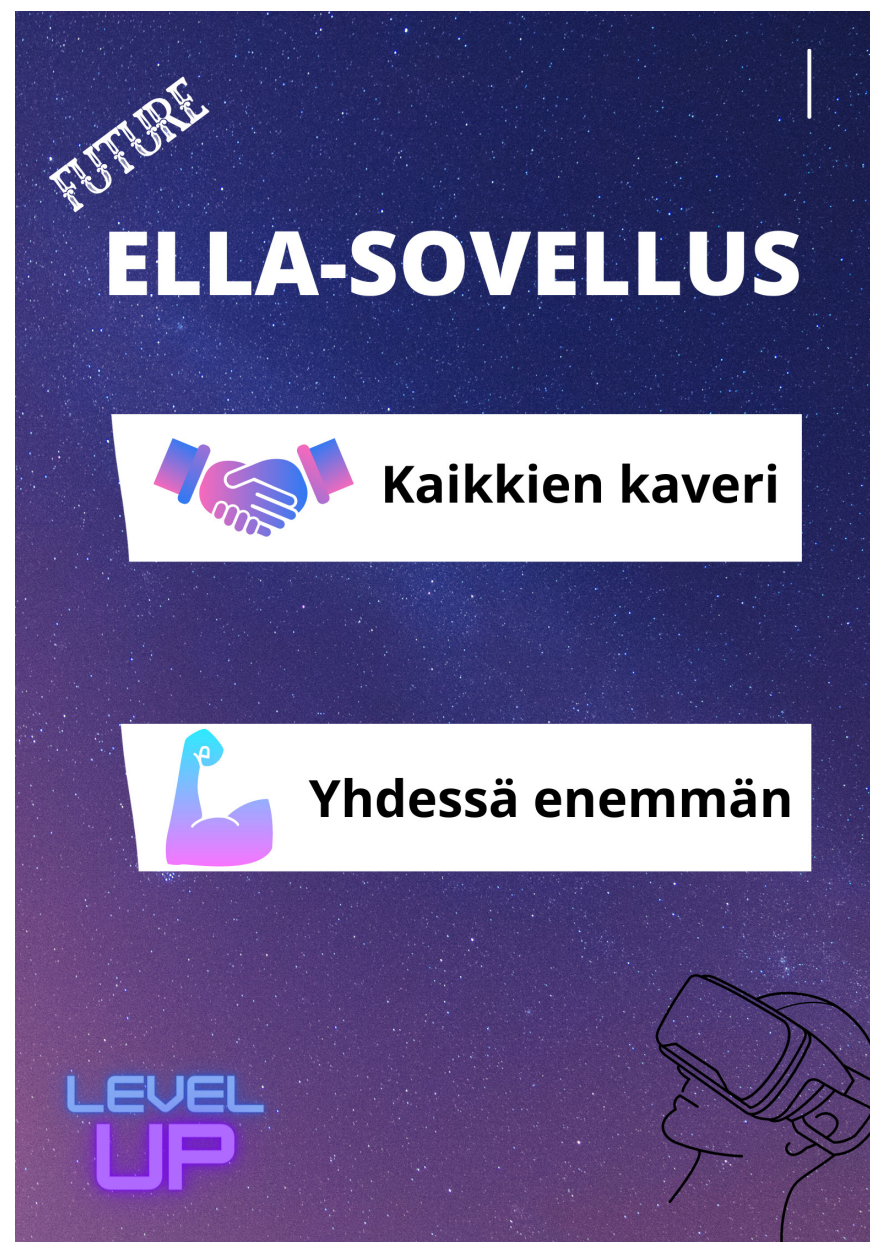
Kuva 31. Tämän hetken palvelulupaukset.

Tulevaisuuden palvelulupaukset

Edellä esiteltyjen palvelulupausten lisäksi on nähtävissä 2 palvelulupausta, joita vahvistamalla Ella-sovellus tuottaa lisäarvoa tulevaisuudessa. Tulevaisuuden palvelulupaukset on esitetty kuvassa 32.

Kaikkien kaveri-palvelulupaus tarkoittaa sitä, että Ella-sovellus soveltuu monenlaisia asiakasryhmille. Ella-sovellus soveltuu käytettäväksi niin varhaiskasvatuksessa kuin ikäihmisten palveluissa. Tämä vahvistaa hyvin Ella-sovelluksen asemaa tulevassa sote-muutoksessa.

Toinen tulevaisuuden palvelulupaus tarkoittaa sitä, että Ella-sovellus lisää yksiköiden välistä yhteistyötä. Tämä liittyy mielestäni myös Digi-ideapakka-palvelulupaukseen. Ella-sovellus mahdollistaa työntekijälle oman osaamisen monipuolisemman hyödyntämisen muun muassa tuottamalla omaa osaamista vastaavaa sisältöä ja tämä sisältö on kaikkien toimintayksiköiden käytettävissä sovelluksen kautta. Tämä lisää tietoisuutta, minkälaista osaamista työntekijöillä on ja tämä puolestaan madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä toiseen toimintayksikköön. Yhteistyö vahvistuu ja yhdessä tekeminen ja palveluiden kehittäminen vahvistuu. Oman osaamisen hyödyntämisellä on myös merkittävä vetovoima-tekijä vaikeassa henkilöstötilanteessa.



Kuva 32. Tulevaisuuden palvelulupaukset

Palvelulupausten osalta tulee seuraavaksi suunnitella, millä tavalla palvelulupauksia lähdetään jalkauttamaan arkeen. Aikataulun vuoksi tämä seuraava vaihe siirtyy ydintiimille. Suunnitelma jalkauttamisesta tulee tehdä huolella, sillä jalkauttamisen avulla edistetään toimintatapojen muuttumista. Toimintatapojen muuttuminen on onnistuneen digimuutoksen edellytys, kuten luvussa 2.1.1 on tuotu esille.

Jalkauttaminen kannattaa mielestäni aloittaa toimintayksiköiden esihenkilöistä, jotta heidän oma osaamisensa Ella-sovelluksesta vahvistuu ja jotta he omalta osaltaan pystyvät johtamaan palvelulupausten jalkauttamista omaan toimintayksikköön. Esihenkilöiden kanssa tulee yhdessä suunnitella jalkauttamista, koska heillä on arvokasta tietoa siitä, mitä jalkauttamisessa tulee huomioida.

Haluan vielä nostaa esille palvelulupauksista kertovien julisteiden monikäyttöisyyden. Jalkauttamisen lisäksi julisteita voi hyödyntää esimerkiksi perehdytyksessä, koulutuksessa ja Ella-sovelluksesta kertovan videon käsikirjoituksena. Esimerkiksi palvelulupausta Arjesta digimpi voi avata kertomalla videolla, kuinka Ella-sovellus tarjoaa vinkkejä ohjaajalle asiakastyöhön.

3.5.2 Rakenteen selkeyttäminen

Työpajassa työstetty päivitetty Ella-sovelluksen rakenne on validoitu kolmella asiakkaalla ja neljällä työntekijällä. Heiltä saadun palautteen mukaan polku haluttuun osioon koettiin vielä pitkäksi, mutta osion löytäminen on helpompaa ja nopeampaa, koska osiot on ryhmitelty sel-

keämmin ja osa materiaalista on siirretty toiseen paikkaan. Palautteen mukaan rakenteessa tapahtunut muutos on parannus aikaisempaan rakenteeseen, joten tämä muutos on viety jo käytäntöön ja rakenne on korjattu.

3.5.3 Osaamisen vahvistaminen

Koulutuspaketteja validoin kahdessa Teams-kokouksessa. Ensimmäiseen Teams-kokoukseen osallistui kolme palvelupäällikköä ja jälkimmäiseen Teams-kokoukseen neljä ohjaajaa. Koulutuspakettien suunnittelussa käytettiin apuna Määritä-vaiheessa syntyneitä käyttäjäpersoonia. Validointiin osallistuneet pitivät muodostettuja käyttäjäpersoonia kuvaavina.

Hyvänä pidettiin sitä, että koulutuksia on eritasoisia huomioiden erilaiset osaamisen tasot. Positiivista palautetta tuli myös siitä, että tukea järjestetään monin eri tavoin ja tuki on pitkäkestoista. Digiosaajien verkoston perustamista pidettiin tärkeänä ja digiosaajien avulla voidaan tukea ohjaajia Ella-sovelluksen käyttämisessä ja muutoinkin digitalisaation hyödyntämisessä asiakastyössä.

Koulutuksien suunnittelussa tulee palautteen mukaan huomioida se, että yhdessä koulutuskerrassa ei ole liikaa opeteltavaa asiaa ja että koulutus on mahdollisimman käytännönläheistä ja arjen työstä lähtevää.

Testauksessa käydyn keskustelun pohjalta olen suunnitellut kullekin koulutustasolle nimen ja kuvannut, mitä taitoja edellytetään tietyssä koulutuspaketissa ja kuvauksen, miten osaaminen vahvistuu koulutuksen jälkeen (kuvat 33-35). Näin varmistutaan siitä, että työntekijä osallistuu taitojaan vastaavaan koulutukseen.



NOVIISI

 Sinulle ei ole vielä kertynyt osaamista Ella-sovelluksesta eikä muista työssä tarvittavista ohjelmista

 Et tiedä, kuinka voisit käyttää Ella-sovellusta asiakkaiden kanssa

Koulutuksen jälkeen:

-  • Sinulla on perustaidot käyttää Ella-sovellusta ja muita työssä tarvittavia ohjelmia
- Osaat yhdistää Ipadin muihin laitteisiin
- Osaat hyödyntää Ella-sovellusta asiakkaiden kanssa

Kuva 33. Noviisin koulutus vastaa käyttäjäpersoona Marjan digi-osaamista.

TAITAJA

- ✓ Sinulla on perustaidot työssä käytettäviin sovelluksiin ja ohjelmiin
- ✓ Käytät Ella-sovellusta satunnaisesti ja kaipaat ideoita, kuinka hyödyntää sovellusta asiakkaiden kanssa

Koulutuksen jälkeen:

- osaat käyttää eri sovelluksia ja ohjelmia
- osaat yhdistää Ipadin eri laitteisiin
- tiedät, kuinka hyödyntää Ellaa asiakkaiden kanssa

Kuva 34. Taitajan koulutus vastaa käyttäjäpersoona Pekan digi-osaamista.

EXPERTTI

- ✓ Käytät Ella-sovellusta aktiivisesti työssäsi ja osaat soveltaa sisältöä
- ✓ Osaat käyttää työssä tarvittavia sovelluksia ja ohjelmia

Koulutuksen jälkeen

- osaat tukea asiakkaiden digiosallisuutta
- osaat tuottaa sisältöä yhdessä asiakkaiden kanssa
- olet osa digi-osaajaverkoston, missä sinulla on mahdollisuus jakaa hyviä käytänteitä
- pystyt tukemaan työkavereitasi digissä

Kuva 35. Expertin koulutus vastaa käyttäjäpersoona Jennan digi-osaamista.

Seuraava vaihe työntekijöiden digi-osaamisen osalta on koulutuspakettien suunnittelu. Aikataulun vuoksi koulutuspakettien sisällön tarkempi suunnittelu siirtyy ydintiimille. Koulutusten suunnittelussa auttavat edellä esitetyt kolme julistetta sekä työpajassa syntynyt materiaali. Työpajassa syntyi materiaalia siitä minkälaisia koulutusmuotoja kannattaa suunnitella, esimerkiksi video-koulutuksia, perinteisiä “luokkahuone”-koulutuksia ja viemällä koulutus toimintayksikköön antaen yksilöllisempää ohjausta. Työpajassa syntynyt materiaali on esitetty luvussa 3.4.3. Koulutuskonseptien validoinnissa tuli esille myös palautetta, kuten yhteen koulutuskertaan kannattaa suunnitella maltillisesti käsiteltävää asiaa, mikä kannattaa huomioida koulutussuunnittelussa.

3.5.4 Erikoisohjaaja ohjaajan tukena

Service blueprint-kaaviota kehitettiin vielä työpajaan osallistujien kanssa Mirossa. Työpajan jälkeen malliin lisättiin yksi vaihe, mikä piti sisällään toimintahetken suunnittelun. Tämä vaihe koettiin tarpeelliseksi lisätä kaavioon, sillä kokouksessa on harvoin aikaa suunnitella toimintahetki kokonaan valmiiksi.

Tämän korjauksen jälkeen kysyin palautetta kahdessa Teams-kokouksessa. Ensimmäiseen Teams-kokoukseen osallistui kolme palvelupäällikköä ja jälkimmäiseen Teams-kokoukseen neljä ohjaajaa. Palautteen mukaan on hyvä, että erikoisohjaajan rooli on kuvattu, sillä erikoisohjaajan rooli on koettu hieman epäselväksi. Service blueprint-kaaviossa kuvattu rooli koettiin toimivana ja tarkoituksenmukaisena. Hyvänä pi-

dettiin erityisesti sitä, että malli vahvisti erikoisohjaajan kontaktipisteitä ohjaajiin ja mahdollisti näin nykyistä enemmän mahdollisuudet yhdessä keskustella asiakastyöstä ja sen kehittämisestä. Kontaktipisteiden vahvistamisen koettiin lisäävän myös työn ja arjen suunnitelmallisuutta.

Huomioitavaksi asiaksi nousi se, että arki on hektistä eikä henkilöstövajeen aikana ole mahdollista ylläpitää kokousrakenteita. Näissä tilanteissa erikoisohjaajan rooli ei välttämättä toteudu Service Blueprint-kaaviossa kuvatulla tavalla. Kaikissa toimintayksiköissä ei myöskään ole erikoisohjaajan vakanssia, joten on tärkeää miettiä, kuinka ohjaajat saavat tukea ja vinkkejä Ella-sovelluksen käyttämiseen.

Yhtenä ratkaisuna tilanteeseen, että toimintayksikössä ei ole erikoisohjaajan vakanssia, esitän digiosaajan hyödyntämistä. Digiosaaja-rooli ei edellytä lisäresurssia, sillä digiosaajan roolin voi saada toimintayksikössä jo työssä oleva henkilö. Digi-osaaja voi olla sekä ohjaaja että erikoisohjaaja, sillä olennaista kyseisessä roolissa on vahva digiosaaminen ja kiinnostus digitalisaatiota kohtaan. Digiosaaja tuo asiakastyöhön digitalisaation näkökulmaa ja tukee ohjaajia Ella-sovelluksen käyttämisessä ja hyödyntämisessä osana asiakastyötä. Toki tällä ratkaisulla tulee olemaan vaikutuksia henkilöstöhallinnon näkökulmasta, kuten palkkavaikutuksia, mutta koen tämän vahvasti sekä työntekijöiden pito- että vetovoima- tekijänä.

Seuraava vaihe on Service Blueprint-kaaviossa esitetyn mallin jalkauttaminen arkeen. Kaaviossa oleva kuvaus muuttaa toimintayksikön prosesseja, joten jalkauttamisella on tärkeä rooli. On tärkeää saada toimintaa muutettua kaavion mukaiseksi, sillä sen avulla edistetään sekä Ella-sovelluksen käyttöä että toimeksiantajan digi-muutosta. Jalkauttamisen näen erittäin vahvasti johtamis-kysymyksenä, joten jalkauttaminen jää tämän muotoiluprojektin ulkopuolelle. Esitän kuitenkin, että tuen mallista keskustellaan ensin esihenkilö-tasolla ja tämän jälkeen vasta jalkautetaan toimintayksiköihin. Tämä sen vuoksi, että esihenkilöiltä voi tulla esiin asioita, jotka tulee huomioida ennen kuin malli jalkautetaan arkeen.

3.6 Yhteenveto

Olen esitellyt muotoiluprosessin tulokset ydintimille Teams-kokouksessa 04.08.2022 ja seuraavaksi käyn läpi ydintiimin palautteet muotoiluprosessista.

Ydintiimin palautteen mukaan toimeksiantajan asettamat tavoitteet saavutettiin muotoiluprosessin avulla. Toimeksiantajan asettamat tavoitteet opinnäytetyölle olivat:

- 1) Kirkastaa Ella-sovelluksen palvelulupaus ja selvittää minkälainen palvelulupaus voisi olla tulevaisuudessa
- 2) Selvittää, mitkä tekijät lisäävät Ella-sovelluksen käyttöä

Ydintiimin kokemus oli, että muotoiluprosessi nosti esille ne asiat, mitkä vaativat ratkaisemista, jotta Ella-sovelluksen käyttö lisääntyisi. Ydintiimi oli erityisen tyytyväinen siihen, että lopputulokset olivat konkreettisia. Ydintiimillä syntyi ajatuksia lopputulosten hyödyntämisestä ja he kokivat, että seuraavat askeleet ovat selkeät.

Hyvää palautetta tuli siitä, että lopputulokset ovat visuaalisia. Tämä palaute koski erityisesti palvelulupauksia. Ydintiimin kokemus oli, että julisteet ovat monikäyttöisiä ja niitä voi esimerkiksi hyödyntää organisaation digi-muutoksessa, mutta myös tulevassa sote-muutoksessa kertomaan johtajille ja työntekijöille Ella-sovelluksesta.

Ydintiimin kokemus oli, että muotoiluprosessin ajankohta oli erittäin hyvä. Ella-sovellusta kehitettiin aktiivisesti, mutta suunta ei ollut oikein selvä, mikä johtaa helposti siihen, että tehdään helposti “liikaa” ja selkeä toimintasuunnitelma puuttuu. Muotoiluprosessi vahvisti yhteistä käsitystä siitä, mikä on Ella-sovelluksen rooli asiakastyössä. Ydintiimin palautteen mukaan muotoiluprosessin lopputulokset helpottavat työpanoksen kohdentamista ja suuntaavat hyvin seuraavia askelia.

Kävimme ydintiimin kanssa tarkempaa keskustelua erikoisohjaajan tarjoamasta tuesta ohjaajille Ella-sovelluksen käyttämiseksi. Ydintiimiltä tuli vahva toive selkeyttää erikoisohjaajan roolia ja tämä on mielestäni myös tärkeä asia. Kuitenkaan kaikissa toimintayksiköissä ei ole erikoisohjaajaa, joten Service Blueprint-kaaviossa kuvattu malli ei ole toimiva kaikissa toimintayksiköissä. Näihin tilanteisiin olen esittänyt digiosaajaa, kuten luvussa 3.5.3 tulee esille. Ydintiimi piti hyvänä ratkaisuna esitystä ja tämä nähtiin hyvänä henkilöstön pito- ja vetoimatekijänä.

Kysyin ydintiimiltä palautetta myös työpajoista. Palautteen mukaan työpajoissa saatiin sanoitettua asioita, joita ei aikaisemmin ehkä oltu osattu. Ydintiimillä oli kokemus, että jokaisen työpajaan osallistujan mielipiteellä oli merkitystä ja työpajaan osallistujien kokoonpano tuntui toimivalta. Työpajassa käytetyt menetelmät ydintiimi koki hyviksi ja sellaisiksi, että itse menetelmä ei noussut liian suureen rooliin vaan se tuki hyvin asian käsittelyä.

Yhteenveto-Teamsissä on luonnollisesti kysytty myös parannusehdotuksia, koska ne ovat tärkeitä muotoiluprosessin toteuttajan oppimisen kannalta. Ydintiimiltä nousi yksi parannusehdotus. Parannusehdotus liittyi siihen, että toimeksiantajan johdon osallistuminen muotoiluprosessiin olisi ollut tarpeellista, koska toimeksiantajalta puuttuu selkeä strateginen linjaus digitalisaation hyödyntämisestä palvelutoiminnassa. Kuten luvussa 2.1.1. todetaan, digi-muutosta tukee strategia ja muutokset toimintakulttuurissa ja ajattelutavoissa. Näiden asioiden edistämiseksi organisaation johdolla on merkittävä rooli. Johdolla on myös keskeinen rooli palvelumuotoilun jalkauttamisessa organisaatioon. Näihin peilaten ydintiimin parannusehdotus on erittäin perusteltu. Valitettavasti tuleva sote-muutos vaikutti johdon mahdollisuuden osallistua muotoiluprosessiin.

Jatkotutkimusehdotus

Tutki-vaiheessa nousi benchmarkkauksessa mielenkiintoinen löydös ja tämän ratkomisen palvelumuotoilun avulla olisi tärkeää. Keskustelussa tuli esille, että palvelujärjestelmä saattaa olla kankea eikä näin mahdollista palveluiden tuottamisessa digitalisaation hyödyntämistä. Palvelun ostaja haluaa ostaa kasvokkain tapahtuvaa palvelua, joten palvelun ostajan digikypsyysaste on matala. Tämän taustalla saattaa olla luvussa 2.1.1 esitetty asiakkaiden huoli siitä saako apua, mikäli apua ei saa kasvokkain. Tämä sama huoli saattaa olla myös palvelun ostajalla. Käsitys siitä, että apua ja tukea voidaan tarjota asiakkaalle ainoastaan kasvokkain, on edelleen vahva.

Palvelumuotoilun avulla voidaan yhdessä muodostaa käsitystä digitalisaation mahdollisuuksista ja ratkoa digitalisaation esteenä olevia asioita.

4 Pohdinta

Edellisessä luvussa käytiin läpi toimeksiantajan kokemusta muotoilu-prosessista ja arviota siitä, saavutettiinkö muotoiluprosessin avulla toimeksiantajan asettamat tavoitteet.

Tässä luvussa käyn läpi akateemisten tavoitteiden saavuttamista ja prosessin aikana tulleita oivalluksia ja oppeja. Opinnäytetyön toimeksiantajan asettamien tavoitteiden lisäksi asetin seuraavia tavoitteita:

- osaamisen vahvistaminen digitalisaatiosta ja sen tuomista mahdollisuuksista sosiaalialan palveluissa
- palvelumuotoilu-osaamisen vahvistaminen
- palvelumuotoiluun perustuvan kehittämistoiminnan jalkauttaminen toimeksiantajan toimintaan

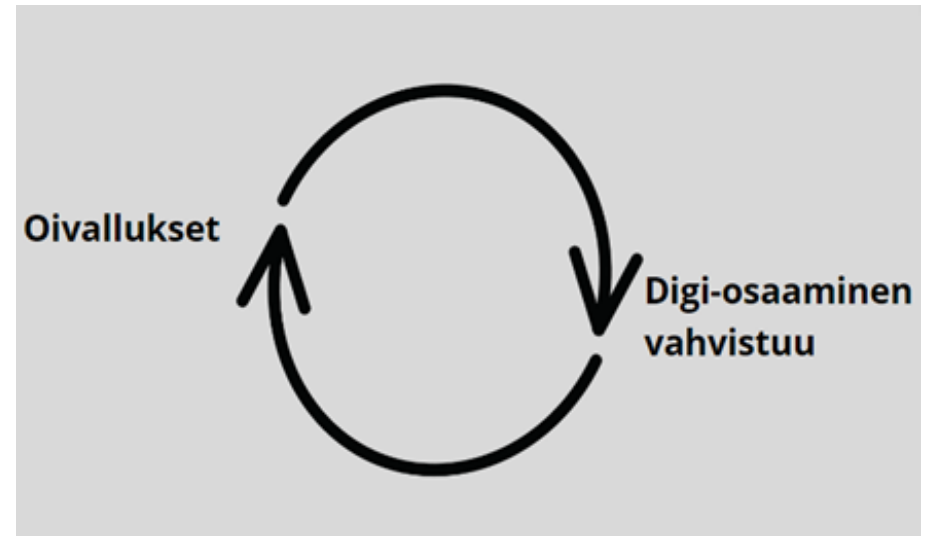
Digitalisaatio

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on vahvana ajatus siitä, että asiakkaan auttaminen ja tukeminen tulee tapahtua kasvokkain. Digi-muutos horjuttaa tätä ajattelutapaa ja asiakkaissa herää huoli siitä, saako apua vai ei. Haluan nostaa esille Martikaisen, Falconin, Wikströmin, Peltolan & Saarikiven vuonna 2022 valmistuneen tutkimuksen liittyen empatian välittymiseen digiklinikan chat-vuorovaikutuksessa lääkärin ja potilaan välillä. Haluan tehdä tämän kahdesta syystä. Ensimmäinen syy on se, että digi-klinikka on hyvä esimerkki siitä, että digitalisaation avulla voidaan saavuttaa hyvää asiakkaan kannalta. Toinen syy on se,

että myös ei-kasvokkain tapahtuvan auttamisen avulla asiakkaalle voi syntyä tunne autetuksi tulemisesta.

Toimeksiantajan digi-muutos on ajankohtainen ja opinnäytetyön muotoiluprojekti osaltaan edistää toimeksiantajan digi-murrosta. Muotoiluprojektin keskeinen löydös, minkä avulla voidaan edistää toimeksiantajan digi-muutosta, liittyy työntekijöiden digi-osaamisen vahvistamiseen. Perehtyessäni digitalisaation tietoperustaan, huomasin siinäkin työntekijöiden digi-osaamisen nousevan keskeiseen rooliin, aivan kuten luvussa 2.1.1 ennustettiin.

Työntekijöiden digi-osaamisen vahvistamisen avulla edistetään myös muita digi-muutoksessa ratkaistavia haasteita. Työntekijöiden digi-osaamisen vahvistumisen myötä muuttuvat organisaatiossa olevat toimintamallit ja ajattelutavat eli syntyy oivalluksia. Osaamisen vahvistamisen myötä opitaan ajattelemaan laajemmin, kuinka digitalisaatiota voidaan hyödyntää palveluiden tuottamisessa. Tästä syntyy itseään toistava kehä, kuten kuvassa 36 on kuvattu.



Kuva 36. Osaamisen ja oivalluksien kehä.

Työntekijöiden digi-osaaminen näyttäytyy myös asiakkaiden digi-osallisuuden näkökulmasta merkitykselliseltä. Muotoiluprosessin alussa oletukseni oli, että asiakkaat olisivat suuremmassa roolissa muotoiluprojektissa, mutta Tutki-vaiheessa tuli esille, että heidän digi-osallisuus on vielä melko matalaa. Tästä tein johtopäätöksen, että asiakkaiden digi-osallisuuden edistämiseksi tulee vahvistaa työntekijöiden digi-osallisuutta. Tälle johtopäätökselle sain tukea luvussa 2.1.2 esitetyistä asiakkaiden digi-osallisuutta edistävästä tekijöistä.

Työntekijöiden digi-osaamisen lisäksi toimeksiantajan tulee digi-muutoksen onnistumiseksi ratkaista myös muita haasteita. Tutki-vaiheessa esiin tuli löydös koskien strategisen linjauksen puuttumisesta. Strategia nousee esille myös ydintiimin parannusehdotuksena. Tämä on tärkeä ratkaistava löydös ja sen tärkeydestä löytyy tukea myös digitalisaation teoriasta.

Perustuen omaan kokemukseen muutosjohtamisesta, yksi suuri haaste muutoksessa liittyy vanhasta luopumiseen ja uuden asian hyväksymiseen. Oma kokemus on linjassa sekä digitalisaation teorian että muotoiluprosessin kanssa. Digitalisaatioon määritelmässä nousee esille toimintatapojen uudistaminen ja yksi onnistuneen digi-muutoksen edellytys on toimintakulttuurin muutokset. Muotoiluprosessin tarkoituksena on vaikuttaa toimintatapoihin, jotta Ella-sovellus saa voimakkaampaa roolia asiakastyössä. Eli toimeksiantajan tulee luopua jostain jo olemassa olevasta toimintatavasta ja korvata tämä Ella-sovelluksen käytöllä. Tämä puolestaan edellyttää kykyä nähdä asiat uudella tavalla ja tässä palvelumuotoilu auttaa erittäin hyvin.

Palvelumuotoilu

Opinnot ja varsinkin opinnäytetyön muotoiluprojekti ovat auttaneet minua ymmärtämään, mitä palvelumuotoilu on ja muodostamaan omaa käsitystä siitä. Samalla olen alkanut luomaan omaa palvelumuotoilijan identiteettiä. Toki palvelumuotoilijan matkani on vasta alussa, mutta tälle matkalle lähdän innostunein mielin.

Olen oppinut luottamaan prosessiin, sillä se oikeasti toimii. Tuplatimantin avulla varmistutaan siitä, että ollaan ratkaisemassa oikeaa ongelmaa. Tämä on äärimmäisen tärkeää, jotta ei hukata resursseja. Kuten Desing Council (luku 3.1)) painottaa tuplatimantin prosessi ei etene lineaarisesti vaan välillä tulee palata prosessin varhaisempaan vaiheeseen ja tarkastella asiaa uudestaan. Tämän saman huomasi prosessin aikana ja koin tämän mielenkiintoisena ja opettavaisena.

Olen oppinut käyttämään erilaisia menetelmiä prosessin eri vaiheissa. Eri menetelmien oppimista ja soveltamista haluan oppia jatkossa lisää, mutta seuraavassa muotoiluprojektissa pystyn jo hyödyntämään opinnäytetyön muotoiluprojektissa opittuja asioita.

Opinnäytetyön muotoiluprosessin avulla on pyritty kehittämään digitaalista sovellusta. Muotoiluprosessin alussa oletukseni oli, että digitaalisuus toisi prosessiin mukaan jotain erityistä. Huomasin kuitenkin, että digitaalisen sovelluksen kehittämisessä toimii hyvin Double Diamond-innovointikehikko ja palvelumuotoilun perusmenetelmät.

Muotoiluprojekti mahdollisti minulle myös toisenlaisen roolin harjoittelua. Palvelumuotoilijan roolin harjoittelun koin mielenkiintoiseksi, koska muotoiluprojekti toteutettiin omalle työnantajalle, joten minulla oli kahdenlainen rooli. Varsinkin muotoiluprojektin alussa kiinnitin erityistä huomiota siihen, että unohdan aluepäällikön roolin, jotta en lähtisi liikaa ohjailemaan prosessia. Sain harjoitella myös tilannetta, missä palvelumuotoilijana en jaa kaikissa asioissa yhtä vahvaa näkemystä toimeksiantajan kanssa. Uskon, että tämä ei ole harvinainen tilanne. Tässä tilanteessa pidin tärkeänä toimeksiantajan toiveen noudattamista, mutta mietin mahdollisia ratkaisuehdotuksia sen varalta, että lopputuloksen kannalta tulisi ongelmia.

Opinnäytetyön muotoiluprojekti opetti minulle sen, että palvelumuotoilun avulla päästään kehittämisessä pintaa syvemmälle ja näin voidaan saavuttaa vaikuttavampia tuloksia. Toki tulee huomioida se, että muotoiluprojekti itsessään ei muuta mitään, sillä muotoiluprojektin tulosten vieminen arkeen edellyttää jämäkkää johtamista. Muutosjohtamisessa auttavat muotoiluprosessin aikana syntyneet tuotokset. Esimerkiksi opinnäytetyön muotoiluprojektissa syntyneitä julisteita voi hyödyntää monilla eri tavoin.

Opinnäytetyöni muotoiluprojekti vahvisti uskoani siihen, että palvelumuotoilu soveltuu käytettäväksi sosiaalialalla. Palvelumuotoilun avulla abstraktista asiasta saadaan muotoiltua konkreettisempi, jolloin siihen on helpompi tarttua ja lähteä ratkomaan ongelmakohtia. Koen, että palvelumuotoilu ja sosiaaliala jakavat saman arvomaailman. Sosiaalialan työntekijöille on luontaista asettaa asiakas keskiöön ja tarkastella tilannetta hänen näkökulmastaan. Palvelumuotoiluun kuuluva visuaalisuus auttaa myös asiakkaita osallistumaan prosessiin, sillä visuaalisuuden

kautta heidän on helpompi hahmottaa asioita ja näin tuoda esille omia näkemyksiään.

Uskon, että palvelumuotoilun avulla on mahdollista ratkoa sosiaalialan haasteita. Toimialan haasteet liittyvät muun muassa osaajien saavuuteen ja asiakkaiden odotuksiin asiakaslähtöisistä palveluista. Samaan aikaan budjetit ovat tiukentuneet. Palvelumuotoilu auttaa kehittämään palveluista asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia sekä tehostamaan toimintaprosesseja.

Toivon, että tämän muotoiluprojektin kautta olen saanut edes vähän jalkautettua palvelumuotoiluun perustuvaa kehittämistoimintaa. Muotoiluprojekti on vahvistanut yhdessä tekemistä ja tuonut yhteen erilaisia näkökulmia ja ideoita Ella-sovelluksen kehittämiseksi. Uskon, että muotoiluprojektiin osallistuneet henkilöt ovat innostuneet palvelumuotoilusta. Tästä kertoo mielestäni eräältä osallistujalta saatu palaute:

“Nyt ollaan oikein tämän asian äärellä.”

Lopuksi

Päätän opinnäytetyöni osalta Ella-sovelluksen kehittämisen tyytyväisin mielin. Koen saavuttaneeni sekä toimeksiantajan että itseni asettamat tavoitteet. Muotoiluprojektin aikana olen löytänyt löydöksiä, jotka ratkaisemalla, on vastattu toimeksiantajan asettamiin tavoitteisiin. Lopputuloksena on kirkastunut Ella-sovelluksen palvelulupaus sekä kolme erilaista keinoja, millä voidaan vahvistaa sovelluksen käyttöä osana asiakastyötä. Oma ymmärrys palvelumuotoilusta ja muotoiluprosessista on syventänyt ja vahvistanut motivaatiota syventää omaa palvelumuotoilu-osaamistani.

Muotoiluprosessissa syntyneiden lopputulosten avulla edistetään myös muita digi-muutokseen liittyvien haasteiden ratkaisemista. Työntekijöiden digi-osaamisen vahvistumisen myötä syntyy oivalluksia ja tämä johtaa toimintakulttuurin muutokseen. Oivalluksia ja toimintatapojen muutoksia syntyy myös erikoisohjaajan antaman tuen avulla. Muotoiluprosessin myötä vahvistui myös kyky nähdä asioita uudella tavalla, joten palvelumuotoilu tukee hyvin organisaation digi-muutosta. Näiden lisäksi tämä opinnäytetyö toivottavasti herättää strategista keskustelua digitalisaation tuomista mahdollisuuksista.

Muotoiluprojekti on mahdollistanut keskustelut työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Näistä keskusteluista olen erittäin iloinen. Keskustelut asiakkaiden kanssa ovat olleet mieleenpainuvia ja keskustelut ovat palauttaneet mieleeni sen, miksi olen aikoinani suuntautunut kehitysvamma-alalle. Työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut olen kokenut innostavina ja niiden avulla olen syventänyt ymmärrystä siitä arjesta, missä työtä tehdään.

Olen erittäin vaikuttunut siitä osaamisesta, mitä Etevan työntekijöillä on. He tekevät työtä suurella sydämellä asiakkaiden hyvän arjen turvaamiseksi. Muotoiluprosessiin työntekijät ovat osallistuneet innolla. Siitä osoituksena on iloinen ja innostunut puheensorina työpajoissa. Tulevaisuudessa meidän tuleekin varmistua siitä, että tämä osaaminen ja innostus käytetään hyväksi palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu tarjoaa erinomaisen areenan tähän.

Lähteet

- Ahola, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Espoo.
- Aluehallintovirasto. Saavutettavuusvaatimukset. Viitattu 23.05.2022. Saatavissa [Tietoa WCAG-ohjeistuksesta - Saavutettavuusvaatimukset](#)
- CareerFoundry 2019. How To Do Card Sorting In Ux Design (Video Guide). Viitattu 27.05.2022. Saatavissa [\(22\) How To Do Card Sorting In UX Design \(Video Guide\) - YouTube](#)
- Design Council. 2015. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Viitattu 23.05.2022. Saatavissa [What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond | Design Council](#)
- Eteva kuntayhtymä 2021a. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2020-2022. Talousarvio 2022. Viitattu 28.04.2022. Saatavissa [Toiminta- ja taloussuunnitelma 2022 \(eteva.fi\)](#)
- Eteva kuntayhtymä 2021b. Digiyksikkö kehittää Ella-sovellusta. Viitattu 28.04.2022. Saatavissa [Digiyksikkö kehittää Ella-sovellusta - Eteva](#)
- Finlex. Viitattu 23.05.2022. Saatavissa [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)
- Forsberg Sofia & Säynäjäkangas Johanna 2018. Konseptointi uuden palvelun kehittämisessä. Kehittämiskohteenä digitaalisen alustan palvelukonsepti palvelumuotoilun viitekehityksessä. Opinnäytetyötyö. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.05.2022. Saatavissa [KONSEPTOINTI UUDEN PALVELUN KEHITTÄMISESSÄ : Kehittämiskohteenä digitaalisen alustan palvelukonsepti palvelumuotoilun viitekehityksessä - Theseus](#)
- Hassi, Lotta & Paju, Sami & Maila Reetta 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja. Helsinki. Talentum pro.
- Heikkilä, Kasper 2021. UI- ja UX-suunnittelu - mitä eroa, mitä väliä? Viitattu 04.07.2022. Saatavissa [UI- ja UX-suunnittelu - mitä eroa, mitä väliä? – Mainostoimisto Visio Design](#)
- Honkalampisäätiö 2022. Viitattu 06.06.2022. Saatavissa [Etusivu - Honkalampi-säätiö](#) (viitattu 06.06.2022)
- Hämäläinen Virpi, Maula Hanna & Suominen Kimmo 2016. Digiajan strategia. Helsinki. Alma Talent.
- Ideapakka. Palvelumuotoilu: Jäsennä käyttäjätietoa empatiakartalla. Viitattu 26.05.2022. Saatavissa [Palvelumuotoilu: Jäsennä käyttäjätietoa Empatiakartalla – Ideapakka](#)
- Ideo. 2020. Frame Your Design Challenge, Design Kit. Viitattu 24.05.2022. Saatavissa [Design Kit](#)

Illomäki Liisa, Kantosalu Anna & Lakkala Minna 2011. What is digital competence? Viitattu 26.06.2022. Saatavissa [llom_ki_etal_2011_What_is_digital_competence.pdf \(helsinki.fi\)](#)

Jauhiainen Annikki, Sihvo Päivi, Jääskeläinen Heli, Ojasalo Juuso & Hämäläinen Susanne 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvuluista ja osaamistarpeista. Viitattu 02.08.2022. Saatavissa [Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvuluista ja osaamistarpeista | Finnish Journal of eHealth and eWelfare](#)

Jäkkö, Marika 2018. Digitalisaatio-osaaminen terveystalvulla. Systemoitu kirjallisuuskatsaus. Opinnäytetyö. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.06.2022. Saatavissa [Jakko_Marika.pdf \(theseus.fi\)](#)

Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keinänen, Jari & Turunen, Pirjo. Näkökulmia digitalisaatioon kehitysvammatyössä. Viitattu 17.05.2022. Saatavissa [Näkökulmia digitalisaatioon kehitysvammatyössä – Hyvinvoinnin lähteillä \(savonia.fi\)](#)

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas Johanna & Forsberg Sofia. Palvelumuotoilun bisneskirja. 3. painos. Helsinki. Alma Talent.

Kurronen, Jarkko 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä Annukka ja Mattelmäki Tuuli (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki. Aalto-yliopisto. 29-51.

Lewrick Michael, Link Patrick & Leifer Larry 2020. The Design Thinking Toolbox. Hoboken, New Jersey. John Wiley & Sons Inc.

Martikainen, Samuli 2019. Verkkopalvelu voi olla käytettävyydeltään sikahyvä, aivan susi tai jotain siltä väliltä. Viitattu 04.07.2022. Saatavissa [Verkkopalvelu voi olla käytettävyydeltään sikahyvä, aivan susi tai jotain siltä väliltä - Aucor Oy](#)

Martikainen, Silja; Falcon, Mari; Wikström, Valter; Peltola, Soili; Saarikivi, Katri 2022. Perceptions of Doctors' Empathy and Patients' Subjective Health Status at an Online Clinic: Development of an Empathic Anamnesis Questionnaire. Viitattu 28.05.2022. Saatavissa [Perceptions of Doctors' Empathy and Patients' Subjective Health Status at an Online Clinic: Development of an Empathic Anamnesis Questionnaire : Psychosomatic Medicine \(lww.com\)](#)

Mastrogioacomo, S 2020. Team Alignment Map. Viitattu 24.05.2022. Saatavissa [Tools \(teamalignment.co\)](#)

Maula, Hanna & Maula, Jesse 2019. Design ja johtaminen. Helsinki. Alma Talent.

Mehtälä, Joanna 2019. Digimaailman muotoilu selkokielellä. Viitattu 04.07.2022 Saatavissa [Digimaailman muotoilu selkokielellä \(taitouneid.fi\)](#)

Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen Satu (toimi.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2016. 3. painos. Helsinki. Teknologiainfo Teknova Oy. 20-41.

Mistry, Pitesh 2020. The digital revolution; eight technologies that will change health and care. Viitattu 19.04.2022. Saatavissa [The digital revolution | The King's Fund \(kingsfund.org.uk\)](https://kingsfund.org.uk)

Nielsen, Jacob 2012. Usability 101. Introduction to Usability. Viitattu 04.07.2022. Saatavissa [Usability 101: Introduction to Usability \(nngroup.com\)](https://www.useit.com/)

Parviainen Päivi, Kääriäinen Jukka, Tihinen Maarit & Teppola Susanna 2017. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. Viitattu 07.05.2022. Saatavissa [ijispm-050104.pdf \(sciencesphere.org\)](https://www.sciencesphere.org/jijspm-050104.pdf)

Ruokonen, Mika 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä. Docendo

Saarijärvi, Hannu & Puustinen, Pekka 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä. Docendo

Saikkonen, Miklos & Wallden Rasmus 2016. Koulutuskorttiprofiilien luominen palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyö. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.05.2022. Saatavissa [Koulutusprofiilikorttien luominen palvelumuotoilun keinoin - Theseus](https://theseus.fi/)

Savolainen, Timo & Lehmuskoski Kati 2017. Digimuutos.fi. 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta!

Selkeästi meille-hanke. Viitattu 23.05.2022. Saatavissa [Mitä on kognitiivinen saavutettavuus? - Selkeästi meille \(selkeastimeille.fi\)](https://selkeasti.meille.fi/)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Helsinki. Viitattu 28.05.2022. Saatavissa [JUL2016-5-hallinnon-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](https://valtioneuvosto.fi/jul2016-5-hallinnon-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf)

Stickdorn, Marc, Lawrence, Adam, Hormess, Markus, & Schneider, Jakob 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. A practitioners' handbook. California. O'Reilly Media. Suomidigi 2019. Digitalisaation aiheuttamia kuiluja tulee tutkia. Viitattu 09.05.2022. Saatavissa [Digitalisaation synnyttämiä kuiluja tulee tutkia | Suomidigi](https://suomidigi.fi/)

Tevameri, Terhi 2022. Sosiaali- ja terveystieteiden työvoima ja yritys- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 08.08.2022. Saatavissa [Sosiaali- ja terveystieteiden työvoima ja yritys- ja elinkeinoministeriö \(valtioneuvosto.fi\)](https://valtioneuvosto.fi/)

Toivonen Marja 2013. Palvelulupaus ja arvo asiakkaalle. Viitattu 02.08.2022. Saatavissa [Aktiivi-23.10.2013.pptx \(live.com\)](https://live.com/)

Tuulaniemi, Juha 2021. Palvelumuotoilu. 4. painos. Helsinki. Alma Talent.

Valtioneuvosto 2022. Luonnos: Suomen digitaalinen kompassi. Viitattu 18.05.2022. Saatavissa [Lausunto - Lausuntopalvelu](#)

Valtiovarainministeriö 2022. Digitalisaation edistämisen ohjelma. Arviointiraportti. Väkiraportti 12.01.2022. Viitattu 09.05.2022. Saatavissa [Digitalisaation edistämisen ohjelma - arviointiraportti \(vm.fi\)](#)

Vartia, Iina & Auvinen, Toni 2022. Sote-alan digitaalisuudessa haasteita – monikanavaisuus haastaa myös palveluiden käyttäjät. Artikkeleli julkaistu Aamulehdessä 16.6.2022. Viitattu 21.06.2022. Saatavissa [Lukijalta: Monikanavaisuus haastaa myös sote-palveluiden käyttäjät - Lukijalta - Aamulehti](#)

Virtanen Lotta, Kaihlanen Anu-Marja, Kouvonen Anne, Safarov Nuriar, Laukka Elina, Valkonen Paula ja Heponiemi Tarja 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi - 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Viitattu 26.06.2022. Saatavissa [Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi - 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi \(julkari.fi\)](#)

Liitteet

KYSELY

1. Oletko käyttänyt Ella-sovellusta?
Kyllä
Ei
En tiedä, mikä Ella-sovellus on
2. Miten olet käyttänyt Ella-sovellusta? (voit rastiittaa useamman vaihtoehdon)
Yhdessä asiakkaan kanssa
Antanut asiakkaan käyttää Ella-sovellusta itsenäisesti
Työntekijän työkalupakkia
En mitenkään
3. Mitä osioita olet käyttänyt? (voit rastiittaa useamman vaihtoehdon)
Teen ja toimin
Haluan viihtyä
Työkalupakki
En mitään osiota
4. Kuinka usein käytät Ella-sovellusta?
Päivittäin
Kerran tai pari viikon aikana
Muutamia kertoja kuukaudessa
En ole käyttänyt koskaan
5. Onko Ella-sovelluksesta hyötyä asiakastyössä?
Kyllä
Ei
6. Miten kehittäisit Teen ja toimin-osiota?
Avoin kenttä
7. Miten kehittäisit Haluan viihtyä-osiota?
Avoin kenttä
8. Miten kehittäisit Työkalupakki-osiota?
Avoin kenttä
9. Tarvitsetko tukea Ella-sovelluksen käyttämiseksi?
Kyllä
Ei
10. Minkälaista tukea tarvitset?
Avoin kenttä

HAASTATTELU

Haastattelukysymykset, asiakkaat

1. Oletko käyttänyt Ella-sovellusta?
2. Oletko käyttänyt sitä yksin vai ohjaajan kanssa?
3. Mitä osioita olet käyttänyt?
4. Mikä Ellassa on hyvää? (Käydään osio osiolta läpi)
5. Mikä Ellassa on huonoa? (Käydään osio osiolta läpi)
6. Minkälaista sisältöä toivot Ellaan?
7. Miten kehittäisit Ellaa? (Käydään osio osiolta läpi)
8. Mikä sinua auttaisi käyttämään Ellaa?
9. Minkälaista tukea tarvitset Ellan käyttämiseen?
10. Haluatko antaa muuta palautetta Ellasta?

Haastattelukysymykset, työntekijät:

1. Oletko käyttänyt Ellaa?
2. Minkälaisissa tilanteissa olet käyttänyt Ellaa?
3. Mitä osioita olet käyttänyt?
4. Mikä Ellassa on hyvää? (Käydään osio osiolta läpi)
5. Mikä Ellassa on huonoa? (Käydään osio osiolta läpi)
6. Minkälainen sisältö on tarpeellista?
7. Miten Ellaa voisi käyttää asiakastyössä?
8. Miten kehittäisit Ellaa? (Käydään osio osiolta läpi)
9. Mikä sinua auttaisi käyttämään Ella asiakastyössä?
10. Minkälaista tukea tarvitset Ellan käyttämiseen?
11. Olisitko halukas osallistumaan työpajaan?