

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
KULTTUURIALA

Palvelumuotoilun hyödyntäminen Joensuun pitäjien asiakaspalvelupisteiden muutoksessa

TEKIJÄ Heidi Rautiainen

Koulutusala Kulttuuriala	
Tutkinto-ohjelma Muotoilun tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Heidi Rautiainen	
Työn nimi Palvelumuotoilun hyödyntäminen Joensuun pitäjien asiakaspalvelupisteiden muutoksessa	
Päiväys 22.5.2024	Sivumäärä/Liitteet 36/1
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Joensuun kaupunki	
Tiivistelmä <p>Yksi kunnan ydintehtävistä on palveluiden tuottaminen asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Haasteena ihmisten tarpeita vastaavien palvelujen tuottamisessa ovat koko ajan niukkenevat resurssit sekä poliittinen päätöksentekojärjestelmä. Muotoilu perustuu pitkälti asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja kykyyn löytää erilaisia vaihtoehtoja niiden tyydyttämiseksi. Muotoilun menetelmät sopivatkin hyvin julkisten palveluiden uudistamiseen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee Joensuun pitäjien asiakaspalvelupisteiden muutosta palvelumuotoilua hyödyntäen. Sen tavoitteena on tuottaa tietoa pitäjien asukkaiden asiakaspalvelutarpeista. Kehittämistyön pohjana käytetään Tuplatimantti-prosessimallia. Opinnäytetyö keskittyy tarkemmin tuplatimantin ensimmäiseen osaan eli tarpeiden kartoitukseen ja kiteytykseen.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys keskittyy palvelumuotoiluun ja sen hyödyntämiseen julkisissa palveluissa. Asiakasymmärryksen keruumenetelminä muotoiluprosessissa käytettiin kyselyä, haastatteluja sekä asiakaspalvelupistevierailuja. Opinnäytetyön tuloksena syntyi neljä asukaspersoonaa sekä arvolutaus-kanvaasit asukaspersoonille. Nämä tuovat pitäjien asukkaiden näkökulmaa asiakaspalvelupisteiden muutosten suunnitteluprosessiin.</p>	
Avainsanat palvelumuotoiluprosessi, asiakaslähtöisyys, julkiset palvelut	

Field of Study Culture	
Degree Programme Degree Programme in Design	
Author(s) Heidi Rautiainen	
Title of Thesis Service Design in the Change of Customer Service Points of Joensuu Rural Municipality	
Date 22 May 2024	Pages/Appendices 36/1
Client Organisation /Partners City of Joensuu	
Abstract <p>One of the municipality's main tasks is to provide services that promote the citizens' well-being. Constantly decreasing resources and the political decision-making system complicate that. Design is largely based on understanding customer needs and finding different alternatives to satisfy them. The design methods are well suited for developing public services.</p> <p>This thesis dealt with the change of the customer service points of Joensuu rural municipality using service design methods. Its goal was to produce information about the rural municipality residents' customer service needs. The design process is presented through The Double Diamond- process model. This thesis is focused more closely on the first part of Double Diamond.</p> <p>The theoretical frame is focused on service design and its utilization in public services. Survey, interviews and customer service point visits were used as methods of collecting customer understanding. As a result of the thesis, four resident personas and value proposition canvases were created. These represent the viewpoints of the residents while planning changes to the customer service points.</p>	
Keywords service design process, customer orientation, public services	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TOIMEKSIANTAJA	6
2.1	Joensuu, pitäjät ja asiakaspalvelupisteet.....	6
2.2	Osallisuus ja pitäjien palvelut Joensuussa	7
3	PALVELUMUOTOILU OSALLISTAMISEN MENETELMÄNÄ	9
3.1	Palvelumuotoilu julkisissa palveluissa	9
3.2	Asiakaslähtöisyys kehittämistoiminnassa.....	10
3.3	Yhteiskehittäminen.....	11
4	MUOTOILUPROSESSI.....	12
4.1	Tutki – Nykytilan kartoitus	13
4.1.1	Järjestötapaamiset.....	14
4.1.2	Täydennettävät lauseet -kysely	15
4.1.3	Tutustuminen asiakaspalvelupisteisiin	17
4.2	Määritä – Kehittämiskohteiden määrittely	19
4.2.1	Asukaspersoonat	19
4.2.2	Arvolupaus-kanvas.....	23
4.3	Kehitä – Palvelut vastaamaan tarpeisiin ja Tuota – Ideoista konseptiksi.....	24
5	POHDINTA.....	28
5.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi ja kasvu muotoilijana	28
5.2	Palvelumuotoilun hyödyntäminen talouden sopeutuksessa.....	29
	LÄHTEET	31
	KUVALUETTELO	33
	LIITE 1: TÄYDENNETTÄVÄT LAUSEET -KYSELY.....	35

1 JOHDANTO

Yksi kunnan ydintehtävistä on edistää asukkaidensa hyvinvointia tuottamalla palveluita. Koko ajan niukkenevat resurssit haastavat ihmisten tarpeita vastaavien palveluiden kehitystä, vaikka potentiaalia parempien palveluiden tuottamiseen olisi valtavasti. Lisäksi poliittinen päätöksentekojärjestelmä asettaa haasteita kuntapalveluiden uudistamiseen. (Tuulaniemi 2011, 281–282.) Muotoilun taas voidaan nähdä perustuvan pitkälti asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiselle ja kyvyllä löytää erilaisia vaihtoehtoja niiden tyydyttämiseksi. Muotoilun menetelmiä voidaan hyvin käyttää julkisten palveluiden uudistamiseen. (Mänttari 2014, 109.)

Kuntalain (410/2015) 22 §:n mukaan kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Osallistumisen ja vaikuttamisen keinoina voidaan käyttää esimerkiksi keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien järjestämistä, mahdollisuuksien järjestämistä kunnan talouden suunnitteluun sekä palveluiden kehittämistä ja suunnittelua yhdessä niiden käyttäjien kanssa. (Kuntalaki 410/2015, 22 §.)

Vahvasta kunnan asukkaiden osallisuuden kokemuksesta on kunnalle monenlaista hyötyä. Se lisää yksilön elämänhallintaa ja hyvinvointia, mutta myös yhteisöllisyyttä ja konkreettista osallistumista. Kun asukas on kiinnittynyt lähiyhteisöönsä, hän haluaa panostaa oman elinympäristön sekä kunnan palvelujen ja toiminnan kehittämiseen. Näin kunta voi vahvistaa asiakasymmärrystään kokemusasi-
antuntijuuden myötä ja saada tietoa laadukkaiden ja asukkaiden tarvitsemien palveluiden kehittämiseksi. (Kuntaliitto julkaisuaika tuntematon.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee Joensuun pitäjien asiakaspalvelupisteiden muutosta palvelumuotoilua hyödyntäen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, millaisia tarpeita Joensuun pitäjien asukkailla on asiakaspalvelulle. Kehittämistyön pohjana käytetään brittiläisen Design Councilin Tuplatimantti-prosessimallia, jossa ensimmäisen timantin aikana kerätään asiakasymmärrystä ja kiteytetään saatu tieto ja toisen timantin aikana määriteltyyn ongelmaan kehitetään ratkaisu. (Palvelumuotoilu Palo 2018). Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkemmin timantin ensimmäiseen osaan.

2 TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Joensuun kaupunki. Aihe opinnäytetyöhöni tuli Joensuun kaupungin osallisuus- ja vetovoimapalveluissa toimivalta aluekoordinaattorilta ja aiheen tarkempi rajausta tehtiin yhdessä aluekoordinaattorin sekä kaupungin tietohallintopäällikön kanssa.

2.1 Joensuu, pitäjät ja asiakaspalvelupisteet

Joensuu on Suomen 12. suurin kaupunki ja se sijaitsee Itä-Suomen läänissä, Pohjois-Karjalan maakunnassa. Vuoden 2023 alussa Joensuussa asui 77 513 asukasta. Joensuu on pinta-alaltaan laaja, käsittäen 2751 neliökilometrin alueen. Pohjoisimman ja eteläisimmän kylän välillä on lähes 100 kilometrin välimatka. (Joensuun kaupunki 2023a.)

Joensuuhun kuuluu neljä pitäjää, jotka ovat liittyneet Joensuuhun kuntaliitosten myötä. Vuonna 2005 Kiihtelysvaara ja Tuupovaara liittyivät Joensuuhun ja vuonna 2009 nykyinen Joensuun kaupunki muodostui Enon ja Pyhäselän yhdistyessä Joensuun kanssa. (Joensuun kaupunki 2023b.) Pinta-alallisesti Joensuusta suurin osa sijaitsee pitäjien alueella (Kuva 1) ja vuonna 2021 pitäjissä asui 21,5 prosenttia joensuulaisista (Joensuun kaupunki 2023b).



KUVA 1. Kuntarajat ennen kuntaliitosta (Mukaihen Joensuun kaupunki julkaisuaika tuntematon. Pitäjät suurimmat tiet) (Rautiainen 2024)

Joensuun kaupungin asiakaspalveluissa voi asioida viidessä asiakaspalvelupisteessä. Joensuun keskustan asiakaspalvelupisteen lisäksi jokaisessa pitäjässä on oma pisteensä (Kuva 2). (Joensuun kaupunki 2023c.) Carelicumin asiakaspalvelupiste sijaitsee Joensuun keskustassa torin laidalla. Asiakaspalvelupisteeltä voi ostaa lippuja tapahtumiin, maksaa Joensuun kaupungin laskut sekä saada neuvontaa joukkoliikenteestä ja ladata bussien matkakortin. (Joensuun kaupunki 2023d.) Pitäjien asiakaspalvelupisteet sijaitsevat pitäjien keskustoissa. Niissä voi muun muassa asioida kaupungin palveluihin liittyvissä asioissa, maksaa Joensuun kaupungin laskut, käyttää maksutonta nettipistettä ja tulostaa asiointipapereita. Lisäksi asiakaspalvelupisteiltä voi ostaa Joensuun pitäjien liikuntatilojen kulkutunnisteen sekä kausi- tai kuntosalikortin. Muilla paitsi Pyhäselän asiakaspalvelupisteellä on myös käytössä Kelan etäyhteys, jolloin asiakas saa neuvontaa Kelan työntekijältä henkilökohtaisen videoyhteyden kautta. Asiakaspalvelupisteet hoitavat myös osaltaan kunkin pitäjän alueen matkailuneuvontaa. (Joensuun kaupunki 2023e; Joensuun kaupunki 2023f; Joensuun kaupunki 2023g; Joensuun kaupunki 2023h.)



KUVA 2. Kiihtelysvaaran asiakaspalvelupiste, kirjasto ja lukusali (Rautiainen 2024)

Tällä hetkellä Joensuun kaupunki on säästötavoitteiden edessä. Seuraavan kahden vuoden aikana kaupunki pyrkii etsimään säästöjä pysyvästi noin 20 miljoonan euron edestä. (Laitinen 2023.) Alustavasti toimenpiteitä on ajateltu suunnattavan palveluiden tuottamiseen, omistuksista luopumiseen ja tulorahoituksen vahvistamiseen. Palveluihin kohdistuvat toimenpiteet ovat yhteensä runsaat miljoona euroa. (Jalkanen 2023, 4.) Joensuun kaupunki on tilannut FCG Oy:ltä päätöksenteon tueksi selvityksen talouden tasapainottamisen keinoista (Joensuun kaupunki 2024).

2.2 Osallisuus ja pitäjien palvelut Joensuussa

Osallisuuden käsitettä määritellään monella eri tavalla. Osallisuus edellyttää mahdollisuutta olla yhteisön osana ja mukana sen toiminnassa. Sen nähdään kehittyvän vuorovaikutuksessa, kun ihminen osallistuu yhteisön elämään itselleen mielekkäällä tavalla. Yhteisön jäsenten väliset suhteet ja yh-

teenkuuluvuuden tunne vahvistuvat, kun pääsee jakamaan kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Osallisuuden voidaan siis määritellä olevan kuulumista ja vaikuttavaa osallistumista. Poliittisena käsitteenä osallisuus viittaa mahdollisuuteen esittää mielipiteensä, tulla kuulluksi ja vaikuttaa sekä omiin että yhteisiin asioihin. (Nivala 2021.)

Joensuun kaupungin osallisuusohjelmassa vuosille 2021–2025 on määritelty Joensuun kaupungin arvot, minkä mukaan Joensuussa toimitaan yhdenvertaisesti, rohkeasti ja kestävästi. Kaupunkia ja palveluja tahdotaan rakentaa mahdollisimman hyvin joensuulaisia palveleviksi. Kaupunki organisaationa tahtoo olla helposti lähestyttävä ja yhteistyötä kuntalaisten kanssa pidetään tärkeänä. (Joensuun kaupunki julkaisuaika tuntematon, 4.) Vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista mainitaan esimerkiksi sähköisten palveluiden kehittäminen yhdessä käyttäjien kanssa, osallistuvan budjetoinnin mallin käyttöön ottaminen sekä palveluiden yhteiskehittäminen esimerkiksi palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen (Joensuun kaupunki julkaisuaika tuntematon, 9.)

Joensuun kaupungin vuonna 2021 teettämässä maaseutuohjelmaan liittyvässä kuntalaiskyselyssä kysyttiin pitäjien asukkailta, mitkä olisivat ne asiat, joita asuinympäristössä pitäisi parantaa. Jokaisessa pitäjässä palvelut nousivat suuresti esiin. Myöskään vaikutusmahdollisuuksia Joensuun kaupungin asuinalueiden palveluiden kehittämiseen ei pidetty tasapuolisina ja pitäjissä koettiin, että Joensuun kaupunki ei kuuntele asukkaitaan tarpeeksi päätöksenteossa. (Jauhiainen, Noth & Levola 2021.)

3 PALVELUMUOTOILU OSALLISTAMISEN MENETELMÄNÄ

Palvelumuotoilun lähestymistapa soveltuu kaikille aloille, missä ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa (Hyysalo 2021, 52). Palvelumuotoiluprosessissa palveluita kehitetään ihmislähtöisesti ja myös palvelun käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan kehitysprosessiin. Keskeisenä osana palvelumuotoilussa ovat asiakasymmärrys ja asiakkaan kokemukset palvelusta. (Ahonen 2019, 35.)

Kuntaliitto on toteuttanut vuonna 2018 kyselyn kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamistavoista. Sen mukaan keskustelu- ja kuulemistilaisuudet ovat yleisimpiä kuntien tarjoamia osallistumis- ja vaikuttamistapoja mutta lähes yhtä yleisesti käytetään yhdistysten ja järjestöjen kuulemista ja yhteiskehittämistä. Lisäksi yleisesti suositaan asiakas-, käyttäjä- ja kuntalaiskyselyjä sekä viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden jalkautumista kentälle. Palvelumuotoilu on mainittu osallistumis- ja vaikuttamistapana 37 prosentissa vastanneista kunnista (Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 5.)

3.1 Palvelumuotoilu julkisissa palveluissa

Julkisen sektorin toimintamalli kaipaa tehostamista. Palvelujen tuottavuutta on kehitettävä, jotta samalla rahalla saadaan paremmin nykyiseen tarpeeseen vastaavia palveluita. (Kurronen 2015, 31.) Pelkkä tehostaminen ei kuitenkaan riitä, vaan palvelut tulee suunnitella käyttäjälähtöisesti, jotta ne olisivat käyttäjälleen houkuttelevia ja haluttavia käyttää (Hyysalo 2021, 52). Muotoilu tuo julkisten palveluiden kehitykseen uudenlaista käyttäjälähtöistä ajattelua (Jäppinen & Sorsimo 2014, 85). Palvelumuotoilussa kehittämisen lähtökohtana on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja siksi käyttäjät osallistetaan mukaan kehitysprosesseihin. (Hyysalo 2021, 52.)

Suomalainen kuntasektori onkin aktiivisesti kehittänyt uudentyyppisiä osallistumisen ja yhteissuunnittelun tapoja. Erilaisten projektien ja kokeilujen kautta on pyritty parantamaan olemassa olevia palveluprosesseja ja valtionhallintoon ja kuntasektorille on perustettu muotoiluun ja yhteissuunnitteluun keskittyneitä yksiköitä. Lisäksi palvelumuotoilijoille sekä vuorovaikutus- ja osallisuusasiantuntijoille on luotu uusia rooleja. Enenevässä määrin myös strategiatasolla mainitaan asiakaskokemuksen parantaminen tai palvelukehitykseen satsaaminen muotoilun menetelmiä käyttäen. Silti voidaan sanoa, että muotoiluosaaminen ja -kypsyys vaihtelevat julkisella sektorilla suuresti. Usein muotoilutoiminta on projektiluonteista eikä sen mahdollisuuksia ja konkreettisia hyötyjä vielä täysin tiedetä. (Hyysalo 2022, 170–171.)

Palvelumuotoilu tarjoaa erilaisia menetelmiä, joita voidaan käyttää apuna uusien palveluratkaisujen suunnittelussa ja sen keinoin saadaan ihmiset osallistumaan kehitystyöhön (Tuulaniemi 2011, 281; Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 70). Kelhän (2020) opinnäytetyössä kartoitettiin Limingan kunnan kylien Tupoksen ja Ala-Temmeksen osallistamisen nykytilannetta ja palvelumuotoilun menetelmiä käyttämällä kehitettiin uusia osallistamisen menetelmiä kylille. Haastattelujen kautta saadun asiakasymmärryksen myötä suunniteltiin yhteiskehittämisen työpaja, jossa luotiin kyläläispersoonat sekä viisi kohderyhmiä osallistavaa kyläläisten suunnittelemaa toimintamallia. Näistä yhdestä prototyyppiä osallisuusprosessi, jossa huomioitiin erilaisten osallistujapersoonien mukanaolo. (Kelhä 2021.)

Palvelumuotoilun kokonaisvaltaisella lähestymistavalla on monia hyviä piirteitä julkisen sektorin palvelukehityksen kannalta. Se kuitenkin poikkeaa julkisella sektorilla totutusta kehittämistavasta. Muotoilulliselle kehittämiselle on ominaista avoin lähtötilanne, yhteistyö, kokeilut, ketteryys, iteratiivisuus, käytännönläheisyys, ihmislähtöisyys ja osallistuminen. Muotoilua hyödyntävien organisaatioiden on useissa tutkimuksissa osoitettu pärjäävän kilpailijoitaan paremmin, vaikka muotoilun hyödyt ovat vaikeasti mitattavia ja abstrakteja. (Hyysalo 2022, 173.)

Hyysalo (2022, 170) kirjoittaa väitöskirjassaan, kuinka yhteissuunnittelu ja osallistavat menetelmät ovat nykyään osa julkisen sektorin palvelukehitystä ja toimintakulttuuria. Julkisen sektorin perinteisen, siiloutuneen ja hallintaperusteisen toiminnan tilalle on tullut muotoilun ja yhteissuunnittelun avoimia ja vuorovaikutteisia keinoja, joilla voidaan ymmärtää asiakkaita, luoda osallisuutta ja muodostaa tietoa. Näillä keinoilla voidaan luoda siirtymää kohti uutta julkista hallintaa. (Hyysalo 2022, 170.)

3.2 Asiakslähtöisyys kehittämistoiminnassa

Perinteisenä kehittämistoimintana voidaan pitää luonteeltaan organisaatio- tai asiantuntijälähtöistä kehittämistä. Siinä asiakslähtöisyys on usein heikkoa, vaikka tavoitteena olisikin kehittää ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 48.) Perinteisen kehittämistoiminnan tunnuspiirteitä ovat olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen. Kehitysprosessin alussa tehdään oletuksia asiakkaiden tarpeista, jotka perustuvat arvauksiin tai määrällisillä menetelmillä kerättyyn tietoon. Kehittämisprosessi etenee lineaarisesti ennalta määritellyssä järjestyksessä kohti ratkaisua ja siinä rajataan olemassa olevista vaihtoehdoista oikea ratkaisu asiantuntijälähtöisesti. Ratkaisu tuodaan valmiiksi kehitettynä pakettina asiakkaille mutta se ei välttämättä ratkaise heidän tarpeitaan ja voi olla siinä mielessä kannattamaton. (Koivisto ym. 2019, 49–50.)

Palvelumuotoilun kehittämisote taas asettaa asiakkaan kehittämisen lähtökohdaksi mutta myös aktiiviseksi osallistujaksi kehittämisprosessiin. Suurin ero perinteiseen kehittämistoimintaan onkin palvelumuotoilun vahvassa asiakslähtöisyydessä. (Koivisto ym. 2019, 48.) Palvelumuotoilun kehittämisotteen tunnuspiirteitä ovat ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen. Ensimmäinen pyritään ymmärtämään syvällisesti käyttäjien todellisia tarpeita tai ongelmia. Tähän käytetään laadullisia menetelmiä kuten esimerkiksi haastattelua tai havainnointia. Ymmärtämisellä varmistetaan, että lähdetään ratkaisemaan oikeaa ongelmaa. Ratkaisua kehitetään iteratiivisesti asiakkaita ja sidosryhmiä osallistamalla ja ratkaisuideoita testataan prototyyppien avulla. Näin voidaan varmistua siitä, että kehityssuunta on oikea ja ratkaistaan asiaa oikein. Ratkaisua kehitettäessä otetaan huomioon laajasti eri näkökulmat ja tavoitteet, joiden tuloksena ratkaisu on toimiva ja hyödyllinen. (Koivisto ym. 2019, 50–51.)

Asiakskeskeisesti toimivassa kunnassa kuntalaisten tarpeet ohjaavat kunnan toimintaa. Ei kuitenkaan riitä, että kuntalaisten tarpeita pelkästään kuullaan ja ymmärretään vaan ymmärrys on vietävä palveluiden kehittämiseen ja soveltamiseen kunnan strategiselle tasolle. (Kuntaliitto 2022.) Taloustieteen näkökulmasta käyttäjien mukaan ottaminen uudistaa palvelutuotantoa ja tuo kunnille uutta kilpailukykyä. Se näkyy esimerkiksi nykyistä nopeampana reaktiokykyinä kuntalaisten tarpeisiin sekä

tuottavuuden ja laadun paranemisena. Palvelumuotoilun menetelmien avulla voidaan kartoittaa kuntalaisten tulevaisuuden tarpeita, jotka voivat palveluiden ja tuotteiden parannuksen lisäksi tuottaa myös innovaatioita organisaatiotasolle. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 92.)

Palvelujen käyttäjät nähdäänkin enenevässä määrin palveluiden aktiivisina käyttäjinä tai osatuottajina ja julkiset organisaatiot palvelun tarjoajina. Tämä haastaa perinteisen palveluiden tuottamisen tavan ja avaa mahdollisuuksia palvelumuotoilun, yhteissuunnittelun ja ihmiskeskeisten lähestymistapojen käytölle. (Vaajakallio & Mattelmäki 2013.)

3.3 Yhteiskehittäminen

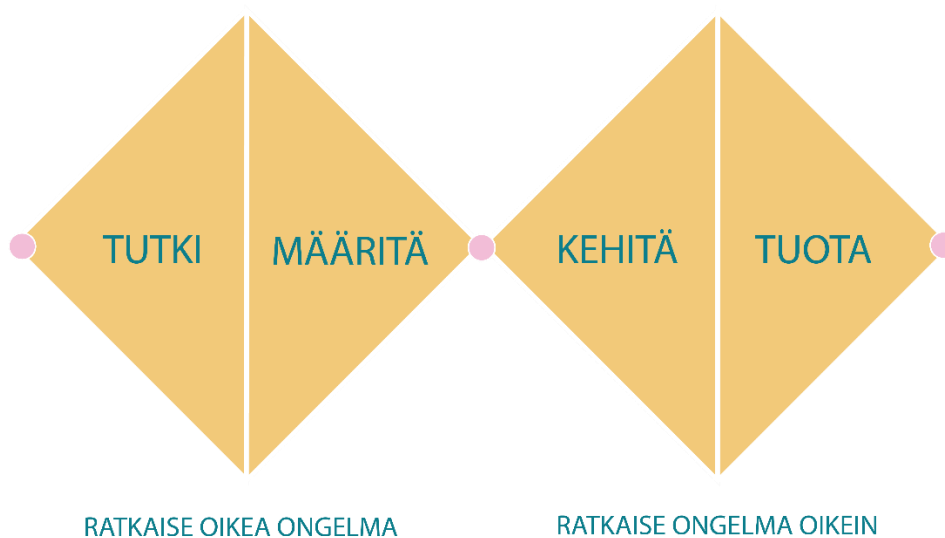
Yhteiskehittämisen pohjana on ajatus siitä, että jokaisella on oikeus osallistua itseään koskevien palveluiden päätöksentekoon. Julkisten palveluiden voidaan katsoa vaikuttavan suoraan kaikkien elämään silloin kun hän niitä käyttää ja epäsuorasti yhteisön ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kautta. (Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 59.) Yhteiskehittämisen tavoitteena on ohjata kaikki käytettävissä oleva tieto ja resurssit ongelmien ratkaisuun ja vuorovaikutukseen palvelua käyttävien ihmisten ja sitä tuottavien ihmisten välillä. Tässä prosessissa palveluiden käyttäjät ja niiden tuottajat ovat tasavertaisia. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 87.)

Yhteiskehittämisen avulla voidaan varmistua siitä, että tuotetuista palveluista on käyttäjälle hyötyä ja niiden tuottaminen on järkevää resurssien käyttöä. Käyttäjän mukaan ottamisen tavoitteena on ymmärtää millaista hyötyä käyttäjä palvelusta saa. Julkisten palveluiden yhteiskehittäminen ei kuitenkaan ole helppoa, koska asiakkaan elämäntilanne voi olla hyvinkin hankala. Vaikeasti tavoitettavia ryhmiä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista jättää yhteiskehittämisen ulkopuolelle. (Nieminen, Kirjavainen, Lang & Jäppinen 2021, 5.)

Yhteiskehittämistä voidaan käyttää kehitysprosessin eri vaiheissa kuten ideoinnissa, konseptoinnissa, testaamisessa tai lanseerauksen suunnittelussa. Parhaimman vaikuttavuuden saamiseksi käyttäjät olisi hyvä ottaa prosessiin mukaan sen alkuvaiheesta alkaen. (Hyysalo 2021, 52.) Helsingin keskustakirjasto Oodin suunnitteluprojektissa yhteiskehittämisen tavoitteena oli käyttäjän näkökulman pitäminen hankkeen keskiössä alusta loppuun saakka. Yhteiskehittämisen avulla saatiin luotua ymmärrystä palveluiden moninaisista kohderyhmistä ja pääsemään mahdollisimman hyvin tavoitteeseen uuden ajan kirjastosta. Yhteiskehittämistä tehtiin kehitysprosessin alkuvaiheesta alkaen ja vuosina 2012-2015 järjestettiin erilaisia yhteiskehittämisen aktiviteetteja. (Hyysalo 2021, 52–54.)

4 MUOTOILUPROSESSI

Palvelumuotoiluprosessia voidaan kuvata monella erilaisella prosessimallilla (Palvelumuotoilu Palo 2018). Tämän opinnäytetyön muotoiluprosessi noudattelee palvelumuotoilulle tyypillistä brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 esittelemää Tuplatimantti-prosessimallia (Kuva 3). Prosessia kuvataan siinä kahdella peräkkäisellä timanttimuodolla, jossa ensimmäisen timantin aikana pyritään löytämään ratkaistava ongelma ja toisen timantin aikana tunnistettuun ongelmaan kehitetään parhaiten soveltuva ratkaisu. Ensimmäinen prosessin vaihe on luonteeltaan tutkimuksellinen ja analyttinen, kun taas toinen vaihe perustuu enemmän luovuuteen. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 42–43.)



KUVA 3. Tuplatimantti (Mukaiillen Koivisto ym. 2019, 42–43, Stickdorn & Schneider 2013,127) (Rautiainen 2024)

Tuplatimantti on jaettu neljään päävaiheeseen, jossa ensimmäisen timantin Tutki- ja Määritä-vaiheita seuraavat toisen timantin Kehitä- ja Tuota-vaiheet (Stickdorn & Schneider 2013, 127). Tuplatimantti-prosessissa vuorottelevat divergentti ja konvergentti ajattelu. Tutki- ja Kehitä- vaiheet ovat divergenttejä eli vaihtoehtoja luovia, kun taas Määritä- ja Tuota-vaiheet ovat konvergenttejä eli vaihtoehtoja rajaavia vaiheita. (Koivisto ym. 2019, 43.)

Vaikka tuplatimantin neljä päävaihetta kuvataan lineaarisena prosessina, se on todellisuudessa iteraatiivinen. Tämä tarkoittaa sitä, että prosessin aikana voidaan palata aikaisempiin vaiheisiin ja samaa vaihetta voidaan toistaa niin kauan, että saavutetaan toimiva lopputulos. (Koivisto ym. 2019, 46.)

4.1 Tutki – Nykytilan kartoitus



KUVA 4. Tutki-vaihe (Rautiainen 2024)

Palvelumuotoiluprosessi alkaa Tutki-vaiheella (Kuva 4). Sen aikana kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista sekä palvelun tilaajan tavoitteista ja kehittämisprosessin reunaehdoista. Asiakkaiden käyttäytymistä, motiiveja, unelmia sekä toiminnan sosiaalista ja kulttuurista kontekstia pyritään ymmärtämään käyttämällä palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruun menetelmiä. Nämä ovat pääosin laadullisen tutkimuksen menetelmiä ja ne voidaan jalkaa kolmeen eri ryhmään: perustutkimuksen, kontekstuaalisen tutkimuksen ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiin. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Perustutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt, jolloin tietoa kartoitetaan vastauksia kuuntelemalla tai lukemalla. Tällöin saadaan tietoa siitä, mitä ihminen *sanoo ja ajattelee*. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmänä käytetään esimerkiksi havainnointia. Tällöin ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä tarkkaillaan aidossa tilanteessa, testi- tai laboratorio-olosuhteissa. Tällöin saadaan tietoa, miten ihminen *toimii ja käyttää*. Eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi luotaimet sekä make tools -työkalut. Näistä saadaan tietoa ihmisten luomuksien ja tuotoksien tulkinnan kautta. Exploraatiivisen tutkimuksen menetelmät siis vastaavat kysymyksiin mitä ihminen *luo ja tuntee* sekä mistä hän *unelmoi*. Perinteisesti asiakasymmärryksen keruussa hyödynnetään ainoastaan perustutkimuksen menetelmiä. Tällöin saadaan kerättyä vain pieni osa kaikesta mahdollisesta tiedosta, jota voitaisiin kerätä. Kontekstuaalisen ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen päästään ”pintaa syvemmälle” ja voidaan löytää myös piileviä asiakastarpeita. (Koivisto ym. 2019, 45.)

Muotoiluprosessin alussa pidettiin useampia tapaamisia opinnäytetyön tilaajan yhteyshenkilöiden kanssa. Näissä tapaamisissa määriteltiin työn tilaajan tavoitteita ja tarkennettiin, että prosessissa ollaan menossa oikeaan suuntaan. Suunnitelmana oli toteuttaa asiakasymmärryksen keruu tammi-

helmikuussa 2024 kahdessa yhteiskehittämisen työpajassa Joensuun kaupungin järjestämässä asukasilloissa. Lisäksi suunnitelmissa oli kartoittaa pitäjien alueella toimivien järjestöjen tarpeita palvelupisteille kahdessa Joensuun kaupungin järjestämässä järjestötapaamisessa. Kaksi viikkoa ennen ensimmäistä asukasillaa, kaupunki perui asukasillat tammi-helmikuulta ja siirsi ne myöhemmin pidettäväksi. Tämän vuoksi jouduin siis hylkäämään ensimmäisen suunnitelmani työpajoista ja kehittämään uuden tavan kerätä aineistoa pitäjien asukkailta. Asiakasymmärryksen keruussa piti ottaa huomioon Joensuussa oleva tilanne konsulttiyrityksen tekemien talouden sopeutusehdotusten vuoksi. Loppujen lopuksi päädyin keräämään asiakasymmärrystä kahdessa järjestötapaamisessa, täydennettävät lauseet-kyselyllä sekä asiakaspalvelupisteisiin tutustuen.

4.1.1 Järjestötapaamiset

Joensuun kaupungin järjestämät, kahden pitäjän järjestötapaamiset osuivat hyvin opinnäytetyöni aikatauluun, joten kävin niissä kuulemassa järjestöjen ja yhdistysten näkökulmaa ja tarpeita asiakaspalvelupisteille. Molemmat järjestötapaamiset järjestettiin tammikuun lopussa 2024. Tuupovaaran järjestötapaamiseen osallistui 20 henkilöä ja Pyhäselän järjestötapaamiseen 16 henkilöä. Tilaisuus molemmissa pitäjissä oli samansisältöinen ja oma osuuteni oli keskellä tilaisuutta. Kestoltaan vetämäni osuus kesti noin 30–40 minuuttia.

Aluksi kerroin osallistujille hieman itsestäni, palvelumuotoilusta yleisesti sekä siitä, miksi olen paikalla ja millaista tietoa haluan saada. Jaoin järjestötapaamisen osallistujat kolmeen ryhmään ja jaoin jokaiselle ryhmälle etukäteen valmistelemäni kolme A3-kokoista paperia. Papereissa oli valmiina kysymykset, joihin halusin saada vastauksia.

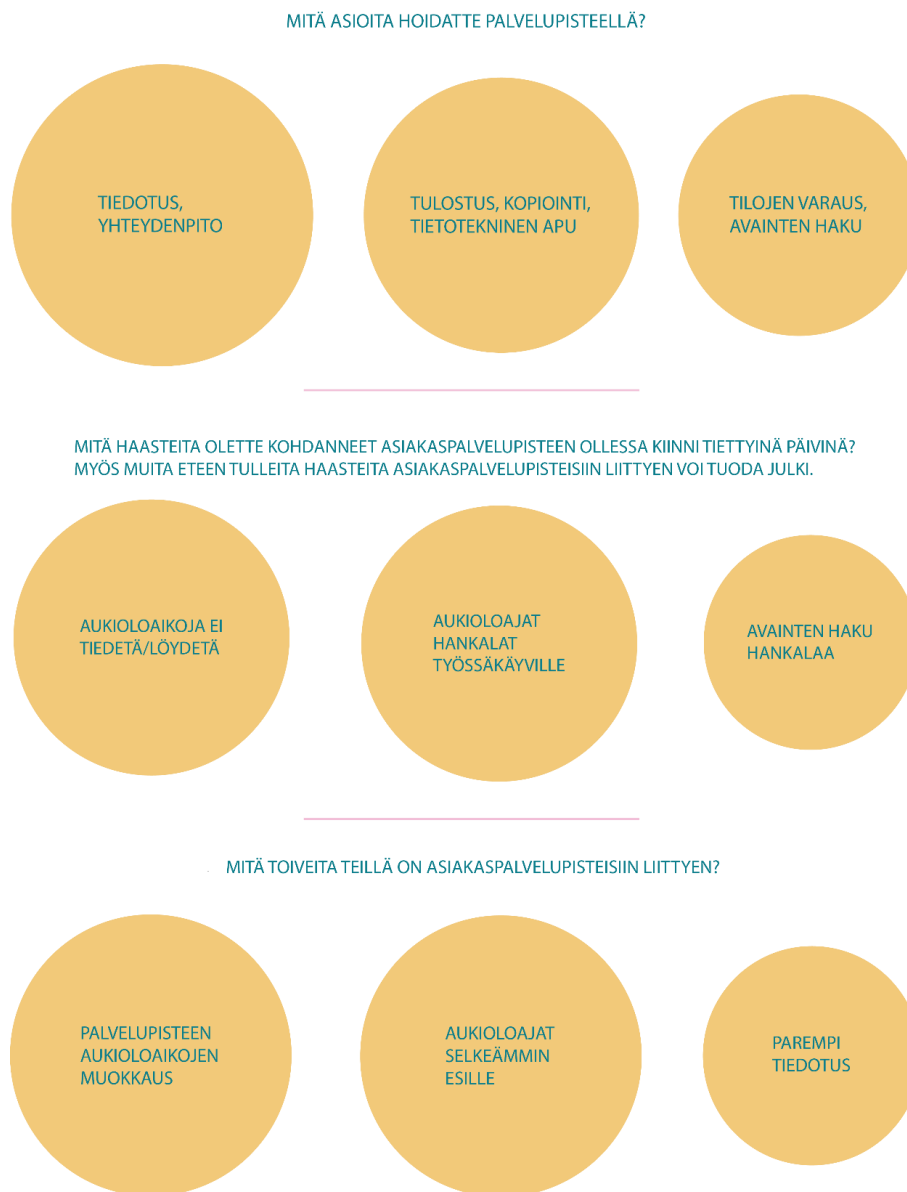
Kysymykset olivat seuraavat:

- Mitä asioita hoidatte asiakaspalvelupisteellä?
- Mitä haasteita olette kohdanneet asiakaspalvelupisteen ollessa kiinni tiettyinä päivinä? Myös muita eteen tulleita haasteita asiakaspalvelupisteisiin liittyen voi tuoda julki.
- Mitä toiveita teillä on asiakaspalvelupisteisiin liittyen?

Jaoin osallistujille post-it-lappuja vastausten kirjoittamista varten ja aikaa kysymyksiin vastaamiseen annoin 15–20 minuuttia. Tämän jälkeen kävimme keskustellen läpi ryhmissä esiin nousseita asioita. Huomasin, että osalle oli selvästi helpompaa ilmaista ajatuksiaan puhumalla, joten kirjoitin itse muistiin heidän huomionsa.

Palvelupisteellä hoidettaviin asioihin kuului tiedotukseen ja yhteydenpitoon liittyvät asiat, tilojen varaukset, avainten haku, tulostus, kopiointi ja tietotekninen apu. Myös laskuja maksetaan jonkin verran palvelupisteillä. Eteen tulleista ongelmista nousi esiin erityisesti se, että aukioloajat ovat hankalat päivätyössä oleville ihmisille. Aukioloaikoja ei myöskään oikein tiedetä tai löydetä, joten paikalle saatetaan mennä toteamaan palvelupisteen olevan kiinni. Lisäksi järjestöjen edustajat toivat ilmi, että kaupungin järjestöjen käyttöön antamien tilojen avainten hakua joutuu ennakoimaan paljon, koska palvelupiste saattaa olla välillä kiinni useamman päivän. Toiveina esitettiin aukioloaikojen muokkausta paremmin arkeen sopivaksi, erilaisia tiedostustapoja (esimerkiksi info-tv ja ilmoitustaulu nousivat esiin) ja tiedotuksen lisäämistä kaupungin asioista. (Kuva 5.) Myös yhteistyötä kaupungin ja

hyvinvointialueen sekä Kelan kanssa toivottiin. Lisäksi palvelupisteitä pidettiin tärkeinä pitäjille ja huoli niiden kiinni laittamisesta oli suuri.



KUVA 5. Järjestötapaamisissa esiin nousseita huomioita (Rautiainen 2024)

4.1.2 Täydennettävät lauseet -kysely

Joensuun kaupunki avasi helmikuussa 2024 erilaisia talouden sopeutuskeinoihin liittyviä kyselyitä vastattavaksi verkkosivuilleen sekä asiakaspalvelupisteisiin. Myös tekemäni täydennettävät lauseet -kysely julkaistiin samaan aikaan muiden kyselyiden kanssa. Innokylän (julkaisuaika tuntematon) mukaan täydennettävät lauseet -työkalu sopii hyvin palautteen keräämiseen ja oman työn reflektoinnin välineeksi. Itse kuitenkin käytin työkalua asiakasymmärryksen keruuseen ja koin saavani sillä vastauksia nimenomaan miksi -kysymyksiin. Olin hahmotellut erilaisia lauseiden alkua, joista Joensuun kaupungin aluekoordinaattorin kanssa valittiin tärkeimmät ja sopivimmat pitäjien asukkaiden täydennettäväksi (Liite 1). Lauseita ei haluttu täydennettäväksi kovin montaa, että asukkaat jaksaisivat

täyttää kyselyn ja fokus pysyisi asiassa. Kyselyyn ei laitettu pakollisiksi kohdiksi vastattavaksi muuta kuin asuinpitäjä, jotta kynnys vastata edes muutamaan kohtaan olisi mahdollisimman alhainen. Kysely oli auki kuusi viikkoa mutta aikataulusyistä opinnäytetyössäni käsiteltiin ainoastaan kahden ensimmäisen viikon vastaukset.

Kyselyyn vastasi 142 henkilöä, osa kaikkiin kysymyksiin ja osa ainoastaan joihinkin. Kyselyllä kerätty aineisto analysoitiin käyttäen samankaltaisuuskaaviota. Samankaltaisuuskaaviossa tutkimusaineistosta löytyneet samankaltaisuudet ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Tämän jälkeen ryhmät otsikoidaan ja näin saadaan nostettua tarkasteltavaksi palvelun käyttäjälle olennaiset asiat. (Tuulaniemi 2011b, 154.) Ryhmittelin jokaiseen lauseen alkuun tulleet samankaltaiset vastaukset omiin ryhmiinsä ja otsikoin ne. Kirjoitin otsikot post-it-lapuille, että voin käyttää niitä myöhemmässä vaiheessa hyväkseni.

Eniten vastauksia kyselyyn tuli Tuupovaarasta ja Kiihtelysvaarasta. Suurin osa vastaajista suosi asiakaspalvelupisteessä asiointia. Asiakaspalvelupisteessä asiointissa korostui tarve kohtaamiselle, avun tarve asioiden hoidossa, asiointin helppous muiden asioiden hoidon yhteydessä sekä asian selviäminen heti. Lisäksi työnantajan tarjoamilla liikuntaeduilla (Epassi) ei voi maksaa eikä kulkutunneita/avaimia noutaa muualta kuin asiakaspalvelupisteestä. Sähköistä asiointia suositaan sen helppouden vuoksi ja siksi, ettei se ole aikaan ja paikkaan sidottua. Puhelinasioinnin suosijat kertoivat, etteivät pääse paikalle pitkien välimatkojen ja/tai lyhyiden aukioloaikojen vuoksi. Myös kontakti ihmiseen tuli vastauksissa esiin. (Kuva 6.)

Hoidettavina asioina mainittiin useimmin tietotekniset asiat, liikuntahallien ja kuntosalien maksut sekä avaimet, kaupungin laskujen maksaminen, Kela-asioiden hoito, kokoustilojen varaukset ja avainten nouto, näyttelyissä vierailu, kulttuuritapahtumien lippujen nouto ja Epassi-maksut (Kuva 6).

Ongelmina kiinteän asiakaspalvelupisteen lakkauttamisessa nähtiin pitäjän hiljeneminen ja autioituminen, Epassi-maksujen maksamisen hankaloituminen, pitkät välimatkat kaupunkiin, ikäihmisten asioiden hoidon hankaloituminen, puhelinasioinnin haasteet, Kela- ja pankkiasioiden hoidon hankaloituminen ja kunnan läsnäolon lakkaaminen pitäjässä. Lisäksi tuotiin esille skannaus-, kopiointi- ja tietokonepalvelun loppuminen, liikuntahallin ja kuntosalin käytön hankaloituminen, tapahtumalippujen saannin hankaloituminen sekä eriarvoistuminen kaupungin asukkaiden kanssa. (Kuva 6.)

Asiakaspalvelupisteen nähdään yhdistävän ja aktivoivan pitäjän asukkaita, toimivan kirjaston kanssa tärkeänä kohtaamispaikkana, tuovan turvaa ja luottamusta kaupunkiin, olevan helppo ja toimiva palvelu, lisäävän samanarvoisuutta kaupungissa asuvien kuntalaisten kanssa sekä tuovan käyttöön palveluita, joita monella ei muuten ole mahdollisuutta käyttää (Kuva 6).



KUVA 6. Täydennettävät lauseet -kyselyn yhteenveto (Rautiainen 2024)

4.1.3 Tutustuminen asiakaspalvelupisteisiin

Olin jo aikaisemmin suunnitellut vierailuja pitäjien asiakaspalvelupisteisiin ja tämä nousi toiveena myös pitäjien asukkailta järjestötapaamisissa. Valitsimme Joensuun kaupungin aluekoordinaattorin kanssa vierailukohteiksi Enon ja Kiihtelysvaaran pitäjien asiakaspalvelupisteet sillä perusteella, että olin käynyt järjestötapaamisissa Tuupovaarassa ja Pyhäselässä. Halusin pitää vierailut melko vapaa-muotoisina tutustumalla asiakaspalvelupisteiden arkeen. Otin kuitenkin tavoitteeksi palveluneuvoja ja asiakaspalvelupisteiden käyttäjiä haastatteleamalla selvittää asiakaspalvelupisteiden käyttöä ja merkitystä pitäjien asukkailla. Myöhemmin haastattelin vielä Pyhäselän ja Tuupovaaran palveluneuvojat.

Enon ja Kiihtelysvaaran palveluneuvojien haastattelut hoidin vierailun aikana heidän muun työnteon lomassa ja Pyhäselän sekä Tuupovaaran palveluneuvojien haastattelut Teams-puhelun välityksellä.

Palveluneuvojille esittämäni kysymykset olivat seuraavanlaiset:

- Mitä asioita hoidetaan kasvotusten asiakaspalvelupisteellä?
- Mitä asioita hoidetaan puhelimitse?
- Mitä asioita hoidetaan sähköisesti?
- Mistä asioita ihmiset arvostavat?
- Mitä haasteita tulisi, jos asiakaspalvelupistettä ei olisi?
- Hoidetaanko asioita, jotka eivät kuulu palvelupisteille? Millaisia?
- Lisäksi annoin palveluneuvojille loppuksi vapaan sanan kertoa, jos heille tulee esimerkiksi mieleen jotain kehitysideoita.

Asiakaspalvelustevierailuista ja palveluneuvojen haastatteluista selvisi, että asiakaspalvelupisteet ovat painotukseltaan hyvin erilaisia, vaikka niissä hoidetaan samoja asioita (Kuva 7). Pyhäselän asiakaspalvelupisteellä korostuvat liikuntapalvelut. Asiakaspalvelupiste sijaitsee kirjaston kanssa samoissa tiloissa ja palveluneuvoja kertoikin asiakkaiden hoitavan monia asioita kirjastossa. Kiihtelysvaaran asiakaspalvelupisteen yhteydessä on myös kirjasto ja kirjaston lukusali. Samassa rakennuksessa on lisäksi Siun Soten terveysasema. Kiihtelysvaaran asiakaspalvelupisteellä tavataan ihmisiä ja palvelupisteeltä kysytään apua monissa asioissa. Pitäjässä ei ole muuta kunnollista paikkaa, johon kokoontua ja jossa viettää aikaa kuin palvelupisteen yhteydessä olevat kirjasto ja lukusali. Myös tulostus-, kopiointi- ja tietokonepalvelut ovat tärkeitä pitäjän asukkailla. Enon asiakaspalvelupiste sijaitsee terveysaseman yhteydessä ja palveluneuvoja kertoi, että asiakkaat käyvät palvelupisteellä lataamassa kulkutunnisteita liikuntapalveluihin sekä maksamassa kuntosalimaksuja. Myös Kelan etäyhteyttä käytetään melko paljon. Käynnit ovat kuitenkin yleensä melko lyhytkestoisia. Tuupovaaran asiakaspalvelupisteellä käynnit sen sijaan ovat pidempikestoisia. Useilla asiakkailta on paljon puutteita digitaidoissa, ja he tarvitsevat tukea erilaisten hakemusten täytössä sekä asioiden hoidossa. Myös liikuntahallin ja kuntosalin kulkutunnisteita ja liikuntahallin varauksia tehdään paljon.



KUVA 7. Pitäjien asiakaspalvelupisteillä korostuvat asiat (Rautiainen 2024)

Asiakaspalvelupisteet toimivat helppona palautteenantokanavana eri kaupungin palveluihin. Kaikissa asiakaspalvelupisteissä arvostetaan, että palveluneuvojana on tuttu luotettava ihminen. Myös asian

hoituminen nopeasti ja palvelun joustavuus nousivat esiin. Monilla asiakkailla ei ole autoa käytös- sään ja tietoteknisten laitteiden sekä niiden käytön osaamisen puute hankaloittaa asioiden hoitoa. Palvelupisteet palvelevat monipuolisesti pitäjien asukkaita ja myös ei virallisesti niihin kuuluvia asi- oita kysytään niistä. Lähinnä nämä ovat joko sosiaalista kanssakäymistä tai erinäisten asioiden sel- vittämistä pitäjien palveluiden vähennyttyä (esimerkiksi seurakunnan palvelut).

Asiakkaiden haastatteluun en ollut valmistellut etukäteen kysymyksiä mutta keskustelimme asiakkai- den kanssa asiakaspalvelupisteellä asioinnista sekä sen merkityksestä asiakkaalle sekä pitäjälle. Osan kanssa keskustelimme pidempään ja osan kanssa lyhyemmän aikaa. Kiihtelysvaarassa keskus- telin kahdeksan henkilön kanssa ja Enossa seitsemän henkilön kanssa. Kiihtelysvaarassa korostui asiakaspalvelupisteen ja kirjaston suuri merkitys pitäjän asukkaille. Se toimii kohtaamispaikkana, asioiden hoitopaikkana sekä odotustilana. Enossa palvelupisteellä käytiin maksamassa paljon kunto- salimaksuja ja lataamassa kulkutunnisteita.

4.2 Määritä – Kehittämiskohteiden määrittely



KUVA 8. Määritä-vaihe (Rautiainen 2024)

Määritä-vaiheessa (Kuva 8) kerätty tieto analysoidaan ja tutkitaan ymmärrykseksi ja sen lopputulok- sena tulisi löytyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon seuraavana ryhdytään ideoimaan rat- kaisua. Tuotoksena vaiheesta voi myös olla käyttäjien tarpeiden ja käyttäytymismallien syvälinen ymmärrys. Syntynyt ymmärrys kiteytetään helposti hyödynnettävään muotoon esimerkiksi asiakas- profiileiksi tai palvelupoluiksi. (Koivisto ym. 2019, 45–46.) Päädyin kiteyttämään pitäjien asukkaiden tarpeet kuvitteellisiin mutta tutkimusaineistoon pohjaaviin asukaspersooniin sekä luomaan heille ar- volupaus-kanvaasit.

4.2.1 Asukaspersoonat

Analyysin perusteella loin aineistosta kuvitteelliset asukaspersoonat. Kuvitteellinen persoona kuvaa tiettyä ihmisryhmää, jolla on esimerkiksi samoja kiinnostuksen kohteita ja käyttäytymismalleja

(Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider julkaisuaika tuntematon). Persoonan avulla asiakkaan näkökulma kehitystyössä tulee paremmin esille. Persoonalle määritellään esimerkiksi perustiedot, elämäntyyli sekä arjen ilot ja haasteet. Arjen kuvaamisen lisäksi persoonalle voidaan luoda tarina, kuinka hän käyttäisi palvelua, mitä ongelmia hän palvelun kanssa kohtaisi ja mistä erityisesti pitäisi. (Palvelumuotoilu Palo 2021.) Persoonia kannattaa luoda noin kolmesta seitsemään, että ne olisivat helposti muistettavissa ja niitä tulisi käytettyä suunnittelun lähtökohtana (Stickdorn ym. julkaisuaika tuntematon).

Loin persoonat pääasiallisesti täydennettävät lauseet-kyselyn perusteella ja täydensin niitä asiakaspalvelupistevierailuista sekä palveluneuvojien haastatteluista esiin nousseilla huomioilla. Kirjasin posti-it-lapuille nousseet teemat ja jaottelin ne.

Asukaspersoonia syntyi neljä kappaletta:

- Ikäihminen Hilma
- Yhdistysaktiivi Markku
- Pienituloisen ja syrjäytynyt Paavo
- Perheenäiti Minna

Kun olin luonut asukaspersoonista hahmotelmat, lähetin ne vielä palveluneuvojille luettavaksi. Pyysin kommentteja persoonien todenmukaisuuteen ja siihen, kokevatko palveluneuvojat niiden kattavan asiakaskunnan tarpeeksi hyvin. Palveluneuvojat olivat sitä mieltä, että persoonat kuvaavat hyvin pitäjien asukkaita mutta toivoivat yhtä enemmän apuun tukeutuvaa persoonaa lisättäväksi. Koin kuitenkin, että persoonia tulisi noin liikaa ja viides persoona toistaisi liikaa muiden persoonien tarpeita, joten päädyin muokkaamaan Pienituloisen ja syrjäytyneen Paavon persoonaa enemmän apua tarvitseväksi. Seuraavaksi esittelen asukaspersoonat tarkemmin.

Ikäihminen Hilma

Ikäihminen Hilma (Kuva 9) on asunut pitäjässä koko ikänsä, eikä hän halua muuttaa viimeisiksi vuosikseen muualle. Hän on hyvin sosiaalinen mutta hänen sosiaalinen piirinsä vähenee vuosi vuodelta. Niinpä hän asioi mielellään asiakaspalvelupisteellä saadakseen ihmiskontakteja ja pysyäkseen liikuntakyisenä.

Hilma on asunut pitäjän keskustassa lähes koko ikänsä ja on työskennellyt pitäjässä aikanaan opettajana. Hänellä on kolme lasta, joista kaksi asuu muualla Suomessa ja yksi Joensuun keskustassa. Hilma on ollut leski nyt kolmen vuoden ajan, ja tytär on houkutelut Hilmaa muuttamaan leskeksi jäännin jälkeen Joensuun keskustaan. Hilma kuitenkin viihtyy pitäjässä, koska tuntee pitäjän asukkaat ja eri palveluiden työntekijät. Kaupungin hän kokee pelottavana ja liian suurena paikkana asua. Pitäjä on Hilman mielestä juuri sopivan kokoinen paikka, jossa hän pysyy aktiivisena ja toimintakyisenä kun kävelee kauppaan ja eri palveluihin. Liikkumisen apuna hän käyttää rollaattoria. Ainoastaan polvien hankalat kulumat hankaloittavat liikkumista ja estävät portaissa kulkemisen. Viime vuosina Hilman kuulo on huonontunut merkittävästi ja hän on saanut kuulokojeen. Kuulokojeen käytön kanssa on kuitenkin vaikeutta ja Hilma jättää sen mielellään kotiin.

Ikäihminen Hilma

Eläkkeellä, leski



Asiakaspalvelun tarve

- Ei digitaatioita joten kaipaa apua sähköisten asioiden hoidossa
- Huonontunut kuulo vaikeuttaa asioiden hoitamista puhelimitse
- Ei halua vaivata lapsiaan omilla asioilla, joten asiakaspalvelupisteen työntekijä on hänelle suuri tuki ja turva

Kokemus palvelun käytöstä

- Asiakaspalvelupisteellä tapaa myös tuttuja ja pääsee keskustelemaan maailman ja pitäjän asioista
- Ei tiedä kuinka pärjäisi jos asiakaspalvelupistettä ei olisi

KUVA 9. Ikäihminen Hilman persoonakortti (Mukaillen Pixabay 2014) (Rautiainen 2024)

Yhdistysaktiivi Markku

Yhdistysaktiivi Markku (Kuva 10) on kiinnostunut toimimaan aktiivisesti yhteisen hyvän tuottamiseksi. Hän kuitenkin tarvitsee apua niin tietoteknisissä kuin käytännön asioissakin. Markulle kaupungin edustajien läsnäolo on tärkeää ja hän arvostaa toimivia lähipalveluita, joissa saa henkilökohtaista palvelua.

Markku on muuttanut pitäjään asumaan viisi vuotta sitten Etelä-Suomesta. Hän on työskennellyt suurimman osan työurastaan Valion tehtaalla. Markun vaimolla on sukujuuret pitäjässä. Markku viihtyy ihmisten parissa ja pitäjään muutettuaan on ollut aktiivisesti mukana yhdistystoiminnassa. Hän kokee, että tätä kautta on myös tutustunut helposti muihin pitäjän asukkaisiin. Asiakaspalvelupisteen työntekijältä hän on saanut paljon tukea yhdistyksen asioita hoitaessaan ja jos tietokoneen käytössä tulee ongelmia, saa hän helposti apua niihin asiakaspalvelupisteeltä. Tämä tuo turvaa ja motivoi yhdistystoimintaan. Hänestä on myös mukavaa, kun palvelut ovat lähellä. Tämä onkin ollut yksi suuri syy, miksi he vaimonsa kanssa muuttivat pitäjään. Pelkona Markulla kuitenkin on, että pitäjä hiljenisi palvelujen hävitessä pikkuhiljaa. Nyt asioiden hoitaminen asiakaspalvelupisteellä on helppoa kauppa-asioiden hoidon yhteydessä.

Yhdistysaktiivi Markku

Eläkkeellä



Asiakaspalvelun tarve

- Tarvitsee tukea yhdistystoiminnan asioiden hoidossa
- Jonkin verran digitaatioita, ongelmien ilmaantuaessa tarvitsee apua

Kokemus palvelun käytöstä

- Arvostaa kiireetöntä ja ihmisläheistä palvelua
- Hänestä on mukavaa, kun asiakaspalvelupisteellä on tuttu työntekijä, joka tuntee pitäjän asiat ja ottaa asian hoitaakseen heti
- Linkki kaupungin organisaatioon, luo luottamusta kaupunkiin

KUVA 10. Yhdistysaktiivi Markun persoonakortti (Mukaillen Pixabay 2016) (Rautiainen 2024)


Pienituloinen ja syrjäytynyt Paavo

Pienituloiselle ja syrjäytyneelle Paavolle (Kuva 11) asiakaspalvelupiste on tärkeä sekä asioiden hoitoon että sosiaalisen kontaktin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Paavolla on haasteita asioiden itseenäisessä hoitamisessa. Hänellä ei myöskään ole kotona tietokonetta tai älypuhelin, jolla voisi asioita hoitaa.

Paavo on kotoisin naapurikunnasta ja muuttanut pitäjään nuorempana entisen avovaimonsa luo. Hän asuu pitäjän keskustassa kaupungin vuokra-asunnossa. Paavo on pienituloinen ja hieman syrjäytynyt. Ihmiskontaktien määrä on hyvin vähäinen. Työttömänä hän on ollut usean vuoden ajan eikä todennäköisesti tule enää palaamaan työelämään. Paavo käy pari kertaa viikossa palvelupisteen yhteydessä olevan kirjaston lukusalissa lukemassa lehtiä ja viettämässä aikaa. Älypuhelimien, saati tietokoneeseen Paavolla ei ole varaa, joten pakolliset hoidettavat asiat hoituvat palvelupisteellä. Palvelupisteellä ja lukusalissa vierailu tuo Paavon elämään rytmiä ja syyn lähteä kotoa johonkin. Aikaisemmin Paavo on käynyt linja-autolla Joensuun keskustassa ja tuolloin odotellut linja-autoa palvelupisteellä, kun muutakaan paikkaa ei ole ollut. Nykyisin hän ei enää tahdo lähteä pitäjistä pois, koska keskustassa hän joutuisi asioimaan vieraiden ihmisten kanssa. Paavolla on siskonsa vanha puhelin, jossa hänellä on prepaid-liittymä. Välillä puhe aika on lopussa eikä hän voi hoitaa asioitaan puhelimitse.

Pienituloinen ja syrjäytynyt Paavo

Työtön, työskennellyt aikasemmin rakennusalalla



Asiakaspalvelun tarve

- Tarvitsee esimerkiksi Kelan kanssa asiointiin henkistä tukea
- Jonkinmoiset digitaidot mutta itseluottamus on huono

Kokemus palvelun käytöstä

- Tärkeää, että saa hoitaa asiansa tutun henkilön kanssa, muutoin ei todennäköisesti asioisi siellä (asiat jäisi hoitamatta)
- Ei luota kovin moneen ihmiseen, mutta palvelupisteen työntekijä on saanut vuosien aikana Paavon luottamuksen

KUVA 11. Pienituloisen ja syrjäytyneen Paavon persoonakortti (Mukaillen Pixabay 2021) (Rautiainen 2024)

Perheenäiti Minna

Perheenäiti Minna (Kuva 12) arvostaa lähipalveluita mutta hänelle on kuitenkin tärkeämpää, että asiat saa hoidettua helposti. Minna on tarvittaessa valmis muuttamaan pois pitäjistä, jos palvelut eivät vastaa hänen tarpeitaan.

Minna asuu perheineen hieman pitäjän keskustan ulkopuolella. Hänellä on kaksi alakouluikäistä lasta. Minnan mies on hiljattain aloittanut työt toisella paikkakunnalla. Hän on kerralla pidempiä aikoja pois kotoa mutta vastapainoksi sitten taas pidemmän pätkän kotona. Minna on mukana yhdistystoiminnassa. Kerran viikossa hän käy pitäjän keskustassa kaupungin tiloissa järjestettävässä kansalaisopiston ryhmässä, jolloin naapurikunnassa asuvat lasten isovanhemmat tulevat tarvittaessa lasten luo. Lisäksi Minna pitää lihaskunnostaan huolta käymällä pitäjän keskustassa olevalla kaupungin kuntosalilla. Minna toivoo, että peruspalvelut pysyisivät pitäjässä ja mahdollistaisivat asumisen pitäjässä. Hän kuitenkin on katsellut töitä myös miehen työpaikkakunnalta, jos asuminen pitäjässä käy liian haastavaksi.

Perheenäiti Minna

Päivätöissä terveysasemalla



Asiakaspalvelun tarve

- Hoitaa asiansa mieluiten sähköisesti
- Ei tarvitse kiinteää palvelupistettä

Kokemus palvelun käytöstä

- Ärsyyntynyt välillä, että joutuu käymään palvelupisteellä hoitamassa kansalaisopiston ja kuntosalimaksun Epassilla, koska maksua ei voi tehdä sähköisesti
- Aukioloajat haastavat työssäkäyvälle

KUVA 12. Perheenäiti Minnan persoonakortti (Mukaillen Pixabay 2018) (Rautiainen 2024)

4.2.2 Arvolupaus-kanvas

Arvolupaus-kanvas toimii hyvin asiakasymmärryksen jäsentämisessä ja kiteyttämisessä (Alhonen & Iloranta 2021). Kanvas koostuu kahdesta osasta (Kuva 13), joista oikeanpuoleiseen osaan kiteytetään ymmärrys asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Vasemmanpuoleiseen osaan kuvataan tämän jälkeen ideoita ratkaisuksi asiakkaan tarpeisiin. (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith 2014, 8–9.)



KUVA 13. Arvolupaus-kanvas (Mukaiillen Sotenavigaattori julkaisuaika tuntematon) (Rautiainen 2024)

Asiakkaan tarpeet-osio koostuu kolmesta osasta. Tehtävät-kohtaan kirjataan, mitä asioita asiakas haluaa saada hoidetuksi. Hyödyt-kohtaan kuvataan asiat, jotka tekevät asioiden hoidosta helpompaa, ja esteet/haitat-kohtaan kirjataan asiakasta ärsyttäviä ja hänelle ongelmia tuottavia asioita. Tämän jälkeen siirrytään ratkaisut asiakkaalle-osioon. Palveluihin kuvataan asiakkaalle tarjottavat palvelut. Kivunlievittäjät-kohtaan kuvaillaan, millaisilla palveluilla voidaan lievittää tai poistaa asiakkaan esteitä/haittoja. Hyödyntuojat kuvaavat asiakkaalle tarjottavia palveluja, jotka auttavat asiakasta saavuttamaan tavoittelemansa hyödyn. (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith 2014, 8–9, 20.) Täytin arvolupaus-kanvaan tarpeet-osion tässä vaiheessa, mutta esittelen seuraavassa kappaleessa jokaiselle asukaspersoonalle luomani arvolupaus-kanvaasit kokonaisuudessaan.

4.3 Kehitä – Palvelut vastaamaan tarpeisiin ja Tuota – Ideoista konseptiksi



KUVA 14. Kehitä-vaihe (Rautiainen 2024)

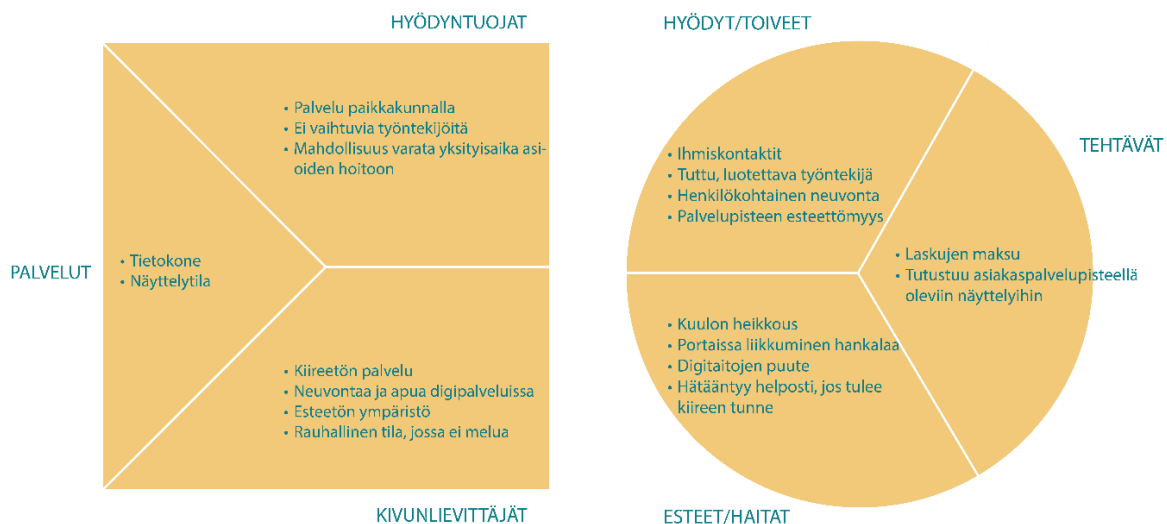
Kehitä-vaiheessa (Kuva 14) tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja konsepteja. Apuna ideoinnissa käytetään asiakastarpeista syntynyttä ymmärrystä sekä mahdollisesti erilaisia ideointimenetelmiä. Ratkaisuja voidaan yhteiskehittää työpajoissa asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa. (Koivisto ym. 2019, 46.) Tässä opinnäytetyössä pohdin mitä palveluja pitäjien asukkaille on järjestettävä mutten ota tarkemmin kantaa millä tavoin nuo palvelut järjestetään.

Arvolupaus-kanvaasit

Seuraavissa arvolupaus-kanvaaseissa on esitelty sekä palvelumuotoiluprosessin määrittä-vaiheen tarpeet että kehitä-vaiheen ratkaisut tarpeisiin. Loin jokaiselle asukaspersonalle erillisen arvolupaus-kanvaasin vastaamaan heidän erilaisiin tarpeisiinsa.

Ikäihminen Hilma

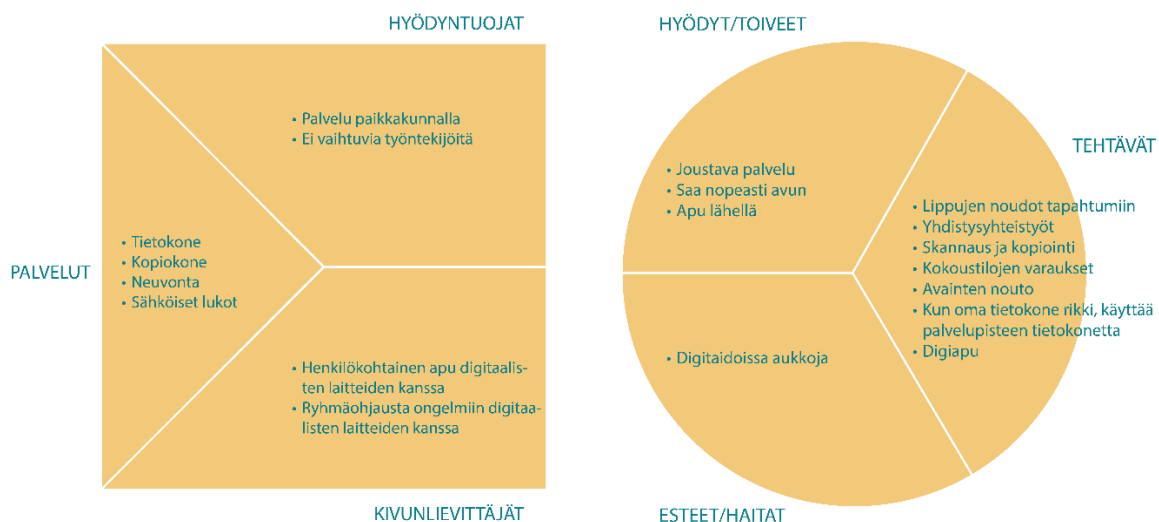
Ikäihminen Hilman tarpeissa ja ratkaisuissa niihin (Kuva 15) korostuvat kiireettömyys ja ihmiskontaktit. Hänellä on ongelmia liikkumisen kanssa ja aistit ovat heikentyneet, joten tämä on otettava huomioon palveluja suunniteltaessa. Hilmalla ei myöskään ole digitaalisia taitoja, joten hän tarvitsee asioiden hoitoon paljon tukea.



KUVA 15. Ikäihminen Hilman arvolupaus-kanvas (Rautiainen 2024)

Yhdistysaktiivi Markku

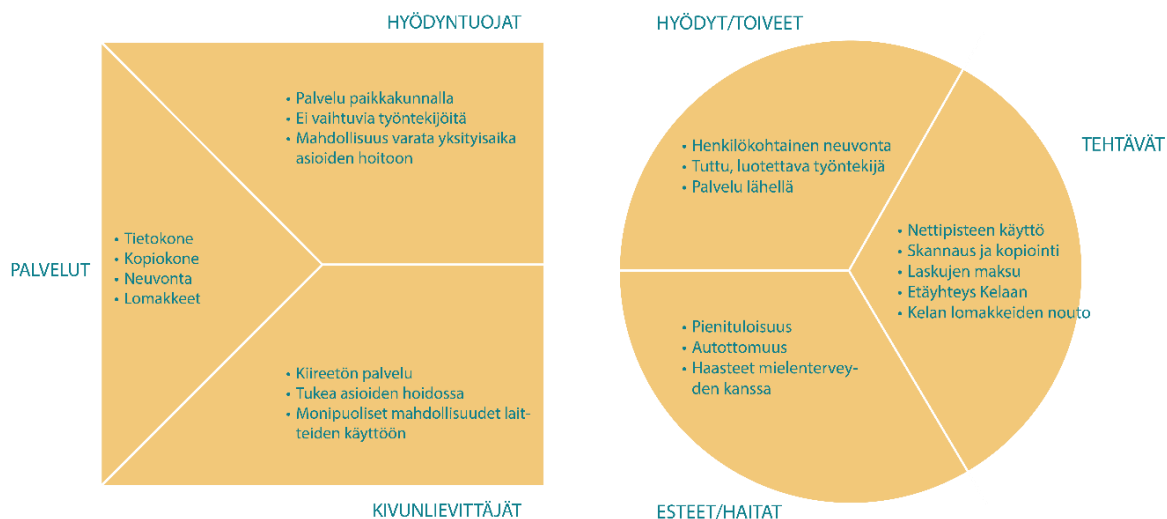
Yhdistysaktiivi Markkun (Kuva 16) suurimmat tarpeet ovat tuki ja avustus yhdistysasioissa. Hän kaipaa tukea digitaalisten laitteiden kanssa ja hänelle on tärkeää, että apu on lähellä ja nopeasti saatavilla.



KUVA 16. Yhdistysaktiivi Markkun arvolupaus-kanvas (Rautiainen 2024)

Pienituloinen ja syrjäytynyt Paavo

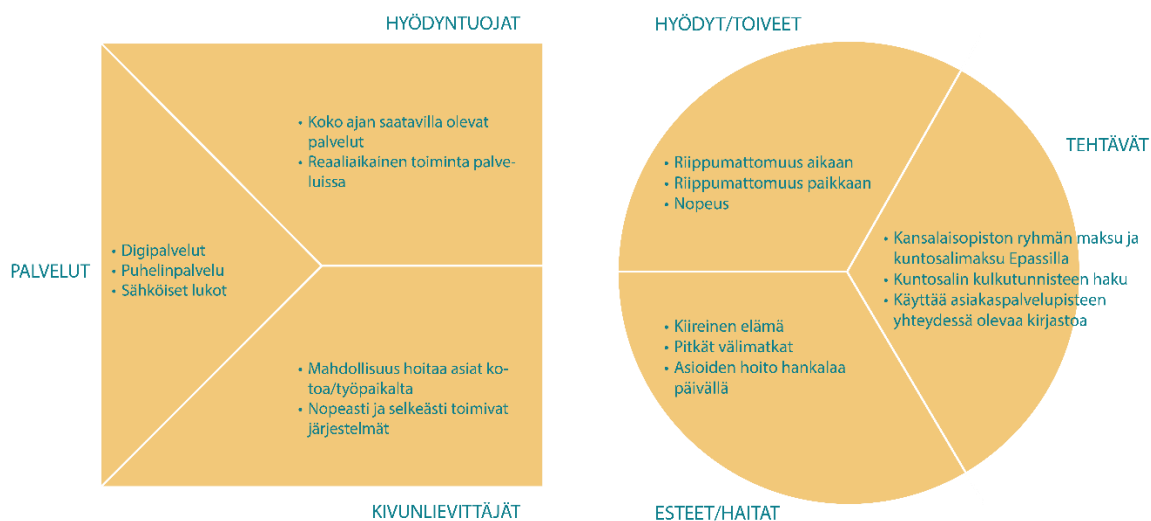
Pienituloiselle ja syrjäytyneelle Paavolle (Kuva 17) asiakaspalvelupisteen työntekijä on yksi ainoita ihmiskontakteja. Hänelle tuottaa ongelmia asioiden itsenäinen hoitaminen, joten hän kaipaa siihen paljon tukea ja apua. Paavolla ei myöskään aina ole varaa matkustaa tai hoitaa asioita puhelimitse. Hän myös kamppailee mielenterveyshaasteiden kanssa, joten usein sosiaaliset tilanteet aiheuttavat hänelle pelkoa.



KUVA 17. Pienituloisen ja syrjäytyneen Paavon arvolupaus-kanvas (Rautiainen 2024)

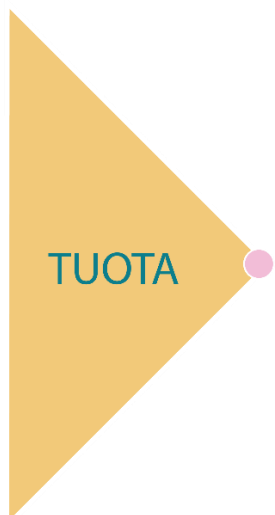
Perheenäiti Minna

Perheenäiti Minna (Kuva 18) hoitaa asiansa itsenäisesti ja käyttää asiakaspalvelupisteen palveluja ainoastaan silloin, kun asioita ei voi hoitaa muuten. Hän myös toivoo, että asiat voi hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta, koska arki on hyvin kiireistä.



KUVA 18. Perheenäiti Minnan arvolupaus-kanvas (Rautiainen 2024)

Arvolupaus-kanvaaseista kolmessa korostuu henkilökohtainen palvelu. Paikan päällä tapahtuva henkilökohtainen palvelu voisi osittain olla korvattavissa etänä tapahtuvana neuvontana, mutta myös kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista tarvitaan. Toimivat ja käyttäjäystävälliset digipalvelut toimivat tietyille käyttäjäryhmälle hyvin ja heillä ei välttämättä ole ollenkaan tarvetta henkilökohtaiselle, paikan päällä tapahtuvalle palvelulle.



KUVA 19. Tuota-vaihe (Rautiainen 2024)

Kehitä-vaiheessa syntyneistä ideoista pyritään Tuota-vaiheessa (Kuva 19) rajaamaan ja tunnistamaan toimivat ja tavoitteisiin vastaavat ideat. Vaihtoehtoja testataan asiakkailla, henkilökunnalla ja muilla sidosryhmillä ja lisäksi ideoita arvioidaan teknisen toteutettavuuden sekä taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Tavoitteena on vaiheen lopuksi tuottaa palvelusta idea tai konsepti. Tämän pohjalta voidaan tehdä päätös, viedäänkö kehitetty ratkaisu toteutukseen. (Koivisto ym. 2019, 46.) Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä tätä vaihetta teorian tietoa enempää.

5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli minulle kokonaisuudessaan haastava ja kasvattava prosessi, joka summasi opiskeluiden aikana oppimani asiat yhteen. Koen, että olen näiden kuukausien aikana kypsynyt muotoilijana valtavasti ja saanut itsevarmuutta ja rohkeutta tuoda näkemyksiäni julki.

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani halusin opinnäytetyöni olevan muutakin kuin pelkät opintopisteet ja tuovan hyötyä muillekin kuin itselleni. Julkisten palveluiden kehittäminen on opintojen edetessä alkanut kiinnostaa entistä enemmän ja koska koulukurssien puitteissa en ollut päässyt tähän paneutumaan, päätin tiedustella Joensuun kaupungilta mahdollisuutta opinnäytetyön tekemiseen kunta-alalle. Sain onneksi kaupungilta myöntävän vastauksen ja mahdollisuuden päästä kokeilemaan palvelumuotoilun hyödyntämistä kaupungin palveluiden kehittämisessä.

5.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja kasvu muotoilijana

Opinnäytetyöprosessini, joka kesti syyskuusta 2023 huhtikuuhun 2024, alkoi hapuillen ja suuntaa etsien. Aluksi mietin useaan otteeseen, miksi halusin ottaa itselleni näin suuren haasteen ja paneutua juuri julkisten palveluiden kehittämiseen. Tätä emme olleet koulussa juurikaan opiskelleet. Terveysalan taustani vuoksi olisi ehkä ollut helpompaa tehdä opinnäytetyö terveydenhuoltopalveluihin liittyen mutta syvällä sisimmässäni koin tarvetta irtaantua terveysalasta ainakin hetkellisesti.

Teoreettisen viitekehyksen keruu tuotti itselleni suuresti työtä ja jouduin yhdistelemään tietoa paljon eri lähteistä. Kunta-ala ei ollut ennestään itselleni tuttu, joten opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut paljon siitäkin. Koen kuitenkin onnistuneeni opinnäytetyöni teoriaosuuden kanssa varsin hyvin. Se on informatiivinen, mutta napakka kokonaisuus. Myös aiheen rajauksen kanssa olen kokenut onnistuneeni hyvin ja pystyneeni pitämään fokuksen hyvin käsiteltävässä aiheessa.

Heti opinnäytetyöprosessin alussa minulle oli selvää, että haluan työssäni paneutua tarkemmin yhteiskehittämisen menetelmiin ja suunnitelmissa olleet yhteiskehittämisen työpajat tuntuivat sopivalta haasteelta tässä vaiheessa opintoja. Sovimme myös Joensuun kaupungin edustajien kanssa, että käyn keräämässä tietoa järjestöjen näkökulmasta kaupungin järjestämissä järjestöilloissa. Samaan aikaan opinnäytetyöni teon kanssa Joensuun kaupunki teetti konsulttifirma FCG Oy:llä selvitystä säästökohteista kaupungin talouden sopeuttamiseksi. Nämä selvitykset vaikuttivat yllättävän paljon opinnäytetyöni tekemiseen, koska säästökohteet, joissa koulut olivat ensin tarkastelun kohteena, aiheuttivat paljon keskustelua ja tunteita. Tämän vuoksi aluksi suunnittelemani yhteiskehittämisen työpajat täytyi perua. Työpajojen peruunnuttua, olin uudenlaisen haasteen edessä: minkä vaihtoehdoisen tavan keksin aineiston keräämiseksi ja kuinka motivoin itseni jatkamaan. Onneksi kuitenkin aika on armoton eikä menetettyjä mahdollisuuksia voinut jäädä suremaan. Ohjaajani kanssa keskustellessa pohdimme arvolupaus-kanvaasin käyttöä ja pienen, pitäjien asukkaista koostetun ryhmän keräämistä yhteiskehittämistä varten. Tämänkin suunnitelma täytyi haudata kaupungin julkaistessa uusia sopeutusehdotuksia, jossa oli mukana myös pitäjien asiakaspalvelupisteet. Sain tuossa vaiheessa Joensuun kaupungilta toiveen jonkinlaisen kyselyn toteuttamisesta pitäjien asukkaille ja esittelin hahmottelemani täydennettävät lauseet-kyselyn. Muokkasimme tuon kyselyn Joensuun kaupungin aluekoordinaattorin kanssa sopimaan vallitsevaan tilanteeseen. Kävin myös vierailulla kahdessa

palvelupisteessä ja sain näin näkemystä asiakaspalvelupisteiden arjesta ja asiakaspalvelupisteillä asi-
oivista ihmisistä. Tämä avasi silmiäni suuresti ja toi hyvin esille kuinka merkittäviä asiakaspalvelupis-
teet ovat osalle pitäjien asukkaista. Lisäksi kahden muun asiakaspalvelupisteen työntekijöiden haas-
tattelut toivat lisänäkemystä ja vahvistivat vierailujen aikana syntyneitä ajatuksia asiakaspalvelupis-
teiden merkityksestä.

Järjestötapaamiset päästiin kaikesta huolimatta järjestämään ja niissä pääsin testaamaan myös fa-
silitointitaitojani. Koen tarvitsevani vielä harjoitusta erilaisten ryhmien ohjaamiseen ja työpajojen
pitoon. Sain toki paljon hyviä vinkkejä ryhmätilanteisiin kirjoista, mutta koen kuitenkin, ettei niitä voi
oppia pelkästään lukemalla. Toivonkin tulevaisuudessa pääseväni harjoittelemaan fasilitointia enem-
män.

Alun perin suunnittelemani yhteiskehittämistä en päässyt toteuttamaan kovinkaan hyvin FCG Oy:n
tehdessä talouden sopeutuksen selvitystä ja Joensuun kaupungin julkaistessa selvitysesityksiä. Esi-
tykset aiheuttivat ymmärrettävästi paljon kuohuntaa Joensuun asukkaissa eikä minun haluttu joutu-
van ottamaan ihmisten ärtymystä vastaan. Osaltaan oma kokemattomuuteni, mutta myös muuttuvat
tilanteet vaikeuttivat punaisen langan seuraamista. Koen kuitenkin järjestötapaamisten, täydennet-
tävät lauseet-kyselyn sekä asiakaspalvelupisteisiin tutustumisen tuoneen hyvin esiin pitäjien asukkai-
den tarpeita ja auttamaan palveluiden ihmislähtöisessä suunnittelussa.

Luomani asukaspersoonat onnistuivat mielestäni hyvin. Ne pohjautuvat hyvin aineistoon ja ovat to-
dentuntuisia. Myös arvolupaus-kanvaasit tuovat selkeästi esille kunkin asukaspersoonan tarpeet,
haasteet ja toiveet. Yhtenä epävirallisena tavoitteena minulla oli luoda opinnäytetyölleni yhtenäinen
graafinen ilme, johon olisin itse tyytyväinen. Hain värimaailman opinnäytetyöhöni Adobe Colorista ja
kuvitukset piirsin itse Pixabaysta lataamieni valokuvien pohjalta. Koen onnistuneeni tavoitteessa hy-
vin ja saaneeni aikaan juuri toivomani lopputuloksen.

Kaiken kaikkiaan koen monista matkan varrelle sattuneista mutkista huolimatta saavuttaneeni opin-
näytetyöni tavoitteen hyvin. En ehken päässyt tavoitteeseen juuri sitä reittiä, mitä olin alun perin
ajatellut, mutta harvoin elämässäkään asiat menevät täysin suunnitelmien mukaan. Olen ylpeä, että
pystyin tilanteiden muuttuessa tekemään muutoksia muotoiluprosessiin ja luovimaan sen läpi. Pys-
tyin myös mielestäni säilyttämään objektiivisen näkökannan koko opinnäytetyöprosessin ajan, vaikka
osaltaan kaupungin suunnittelemat sopeutustoimet koskevat myös minua. Koen, että tämä on muo-
toilijalle tärkeä taito ja ominaisuus. Opinnäytetyöni valmistuttua saan jatkaa aiheen parissa harjoitte-
lun merkeissä. Olen tästä erityisen iloinen, koska aiheesta on tullut itselleni tärkeä ja muutoin tun-
tuisi, että prosessi jäisi osaltani kesken.

5.2 Palvelumuotoilun hyödyntäminen talouden sopeutuksessa

Vaikka opinnäytetyöprosessini aikana tehty FCG Oy:n tekemä selvitys talouden sopeutuskeinoista
sotkikin oman opinnäytetyöprosessini aikatauluja ja suunnitelmia jonkin verran, antoi se myös osal-
taan ajattelemisen aihetta kunnan päätöksentekoprosessista. Taloudesta puhuttaessa on toki tär-
keää selvittää rahalliset seikat, mutta mielestäni niiden lisäksi myös ihmisläheisyyttä ja kuntalaisten
aitojen tarpeiden kartoitusta tarvitaan. Kun asioita tutkitaan mahdollisimman monelta kantilta ja

mahdollisimman moni mielipide huomioiden, saadaan laaja käsitys vallitsevasta tilanteesta. Opinnäytetyölläni tahdonkin osaltaan tuoda juuri kuntalaisten näkökulmaa esille asiakaspalvelupisteiden muutoksia suunniteltaessa.

Mielestäni kuntalaisten mukaan ottaminen kehitysprosesseihin lisää ymmärrystä puolin ja toisin ja sillä voidaan jopa saada säästöjä palveluiden kohdentuessa oikein. Taloudellisesta näkökulmasta katsottuna palvelumuotoilun avulla voidaan kasvattaa tuottoja ja laskea kustannuksia. Näitä ovat esimerkiksi toiminnan tehostuminen, kustannussäästöt sekä uudet ratkaisut ja innovaatiot. Kehitystyössä voidaan havaita suunnitteluvirheet aikaisemmin, jolloin niiden korjaaminen on halvempaa. Lisäksi voidaan välttää niin sanottuihin väärin ratkaisuihin tehtäviä hukkainvestointeja. (Palvelumuotoilu Palo 2022.)

Asiakaspalvelupisteiden muutoksia pohtiessa on hyvä yhdistää FCG Oy:n ja tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneet ideat ja tarkastella niitä vielä uudelleen. Osa muutoksista voi näyttää paperilla hyvältä mutta tarkasteltaessa asiaa yksilötasolla, voidaan huomata ongelmia. Pitäjissä asuu paljon ikäihmisiä sekä ihmisiä, jolle asiakaspalvelupisteen työntekijä voi olla ainoa apu ja turva käytännön asioita hoitaessa. Kaikilla ei välttämättä ole varaa hankkia digitaalisia laitteita, joten myös heidän asioiden hoito koko ajan digitalisoituvassa maailmassa tulisi turvata. Jos palveluita supistetaan liiaksi, on vaarana, että asiat jäävät hoitamatta ja eriarvoisuus kunnan asukkaiden kesken kasvaa.

Jos Joensuun kaupunki päättää lakkauttaa pitäjissä olevat asiakaspalvelupisteet ja korvata ne jalkautuvilla palveluilla, sopeutuskauden aikana kannattaa kokeilla niin sanotusti nopeilla kokeiluilla vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelu. Kokeilemalla saadaan nopeasti tietoa, mikä palvelussa toimii ja mikä ei, eivätkä kustannukset kohoja kovin suureksi. (Hassi, Paju & Maila 2015, 4.) Jos palvelu vielä tarjotaan entisen palvelun rinnalla, ei se aiheuta ylimääräistä murhetta kuntalaisille. Sopeutustoimien päätöksen jälkeen voisi myös kokeilla kerätä pienen asukkaista koostetun ryhmän pohtimaan esimerkiksi pitäjän palveluverkkoa yhdessä kunnan työntekijöiden kanssa. Näin voitaisi saada täysin uusia näkökulmia palveluiden järjestämiseen ja osaltaan lisätä kuntalaisten tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta asuinalueeseensa.

LÄHTEET

Ahonen, Tarja 2019. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 3. painos. Leppävesi: Rihto oy.

Alhonen, Marika & Iloranta, Riina 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Pdf-tiedosto. Julkaistu 5/2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 30.3.2024.

Hassi, Lotta, Paju, Sami & Maila, Reetta 2015. Kehitä Kokeillen. Organisaation käsikirja. Liettua: BALTO print.

Hyysalo, Virve 2021. Ala laputtaa! – Kevyt ja helposti monistettava menetelmä osana Oodin yhteiskehittämistä. Verkkojulkaisu. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64956/Artikkeli%20III.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Viitattu 8.11.2023, 51–69.

Hyysalo, Virve 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Väitöskirja. Taiteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>. Viitattu 2.12.2023.

Innokylä julkaisuaika tuntematon. Täydennettävät lauseet. Verkkojulkaisu. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/taydennettavat-lauseet-0>. Viitattu 19.2.2024.

Jauhiainen, Inna, Noth, Wilhelm & Levola, Maria. 2021. Innolink. Maaseutuohjelmaan liittyvä kuntalaiskysely 2021.

Jalkanen, Marita 2023. Joensuun kova talouskuuri aloitetaan menoista. Karjalainen 26.9.2023, Uutiset, 4.

Joensuun kaupunki 2023a. Joensuu lukuina. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/web/guest/joensuu-lukuina>. Viitattu 9.10.2023.

Joensuun kaupunki 2023b. Pitelemättömät pitäjät. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/pitajat>. Viitattu 9.10.2023.

Joensuun kaupunki 2023c. Asiointi. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/asiointi>. Viitattu 9.10.2023.

Joensuun kaupunki 2023d. Carelicum. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/web/guest/carelicum>. Viitattu 24.10.2023.

Joensuun kaupunki 2023e. Enon palvelupiste. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/web/guest/enon-palvelupiste>. Viitattu 3.11.2023.

Joensuun kaupunki 2023f. Kiihtelysvaaran palvelupiste. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/kiihtelysvaaran-palvelupiste>. Viitattu 3.11.2023.

Joensuun kaupunki 2023g. Pyhäselän palvelupiste. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/web/guest/pyhaselan-palvelupiste>. Viitattu 3.11.2023.

Joensuun kaupunki 2023h. Tuupovaaran palvelupiste. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/web/guest/tuupovaaran-palvelupiste>. Viitattu 3.11.2023.

Joensuun kaupunki 2024. Talouden sopeutus 2024. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/talouden-sopeutus>. Viitattu 8.4.2024.

Joensuun kaupunki julkaisuaika tuntematon. Joensuun osallisuusohjelma 2021-2025. Verkkojulkaisu. <https://www.joensuu.fi/documents/144181/2331533/Joensuun+osallisuusohjelma+2021%E2%80%932025.pdf/b211f75a-c169-1841-67df-0b9ab41fbd4e?version=1.1>. Viitattu 1.11.2023.

Jäppinen, Tiina & Sorsimo, Jussi 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint oy, 84–95.

Kelhä, Laura 2020. Kyläosallisuuden yhteiskehittäminen. Osallisuusmuotoilu Limingan kunnassa. Opinnäytetyö. Palvelumuotoilu YAMK. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202003022898>. Viitattu 2.12.2023.

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O2L5P22>. Viitattu 3.11.2023.

Kuntaliitto 2022. Kuntien systeeminen muutos ja suhde asiakaskeksyyteen. Verkkojulkaisu. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20systeeminen%20muutos%20ja%20suhde%20asiakaskeksyyteen_loppuraportti.pdf. Viitattu 11.11.2023.

Nieminen, Ville, Kirjavainen, Hanna, Lang, Merja & Jäppinen, Tuula 2021. Kuinka onnistua yhteiskehittämällä? Case: Vaikeasti tavoitettavat nuoret ja heidän palvelunsa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Nivala, Elina 2021. Osallisuuden moninaisuus. Verkkojulkaisu. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>. Viitattu 12.11.2023.

Kuntaliitto julkaisuaika tuntematon. Osallisuus – Kuntalaisten osallisuuden edistäminen. Verkkojulkaisu. <https://www.kuntaliitto.fi/kuntajohtaminen-ja-digitalisaatio/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallisuuden-edistaminen>. Viitattu 3.11.2023.

Kurronen, Jarkko 2015. Muotoilu osanan julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Annukka Jyrämä & Tuuli Mattelmäki (toim) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy, 29–47.

Laitinen, Tarja 2023. Joensuu kaivaa noin 20 miljoonan euron säästöt esiin konsulttiyrityksen avulla. Verkkojulkaisu. <https://yle.fi/a/74-20054667>. Viitattu 2.11.2023.

Mattelmäki, Tuuli 2015. Johdanto. Teoksessa Annukka Jyrämä & Tuuli Mattelmäki (toim) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy, 27.

Mänttari, Anu 2014. Pääkaupunkiseudulla muotoilu ohjaa julkisten palvelujen kehittämistä asiakaslähtöiseksi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint oy, 108–115.

Osterwalder, Alexander, Pigneur, Yves, Bernarda, Gregory & Smith Alan 2014. Value Proposition Design : How to Create Products and Services Customers Want. E-kirja. New Jersey: John Wiley & Sons. Viitattu 30.3.2024.

Palvelumuotoilu Palo 2018. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Blogi. 8.12.2018. <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>. Viitattu 2.11.2023.

Palvelumuotoilu Palo 2021. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Verkkojulkaisu. Päivitetty 13.8.2021. <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>. Viitattu 20.2.2024.

- Palvelumuotoilu Palo 2022. Palvelumuotoilun hyödyt. Blogi. 31.1.2022. <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/palvelumuotoilun-hyodyt/>. Viitattu 3.4.2024.
- Piipponen, Sirkka-Liisa & Pekola-Sjöblom, Marianne 2019. Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Kuntaliiton julkaisusarja 3/2019. Helsinki: Kuntaliitto.
- Pixabay 2014. JPG-kuva. <https://pixabay.com/fi/photos/mummo-vanhuus-vanha-nainen-iso%C3%A4iti-506341/>. Viitattu 30.3.2024.
- Pixabay 2016. JPG-kuva. <https://pixabay.com/fi/photos/aikuinen-rento-valkoihoinen-lasit-1851571/>. Viitattu 30.3.2024.
- Pixabay 2018. JPG-kuva. <https://pixabay.com/fi/photos/idea-osoittaa-nosta-k%C3%A4si-nostaa-3082824/>. Viitattu 30.3.2024.
- Pixabay 2021. JPG-kuva. <https://pixabay.com/fi/photos/mies-vakava-kasvot-keski-ik%C3%A4inen-6036607/>. Viitattu 30.3.2024.
- Sotenaavigaattori julkaisuaika tuntematon. Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas. <https://sotenaavigaattori.fi/laadukas-palvelu-ja-tyytyvainen-asiakas/>. Viitattu 22.2.2024.
- Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob 2013. This is service design thinking : basics - tools – cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- Stickdorn, Marc, Lawrence, Adam, Hormess, Markus & Schneider, Jakob Julkaisuaika tuntematon Creating personas. Verkkojulkaisu. <https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/creating-personas-2>. Viitattu 20.2.2024.
- Tuulaniemi, Juha 2011a. Palvelumuotoilu. E-Kirja. Helsinki: Talentum Media Oy. Viitattu 11.10.2023.
- Tuulaniemi, Juha 2011b. Palvelumuotoilu. E-Kirja. Helsinki: Talentum Media Oy. Viitattu 23.2.2023.
- Vaajakallio, Kirsikka & Mattelmäki, Tuuli 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa Turkka Keinonen, Kirsikka Vaajakallio & Janos Honkonen (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 59–62.

KUVALUETTELO

- KUVA 1. Rautiainen, Heidi 2024. Kuntarajat ennen kuntaliitosta (Mukaiillen Joensuun kaupunki julkaisuaika tuntematon. Pitäjät suurimmat tiet). PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 2. Rautiainen, Heidi 2024. Kiihtelysvaaran palvelupiste, kirjasto ja lukusali. JPG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 3. Rautiainen, Heidi 2024. Tuplatimantti (Mukaiillen Koivisto ym. 2019, 42-43, Stickdorn & Schneider 2013,127). PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 4. Rautiainen, Heidi 2024. Tutki-vaihe. PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 5. Rautiainen, Heidi 2024. Järjestötapaamisissa esiin nousseita huomioita. PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 6. Rautiainen, Heidi 2024. Täydennettävät lauseet -kyselyn yhteenveto. PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 7. Rautiainen, Heidi 2024. Pitäjien asiakaspalvelupisteillä korostuvat asiat. PNG-kuva. 8.4.2024.
- KUVA 8. Rautiainen, Heidi 2024. Määritä-vaihe. PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 9. Rautiainen, Heidi 2024. Ikäihminen Hilman persoonakortti. (Mukaillen Pixabay 2014.) PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 10. Rautiainen, Heidi 2024. Yhdistysaktiivi Markun persoonakortti. (Mukaillen Pixabay 2016.) PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 11. Rautiainen, Heidi 2024. Pienituloisen ja syrjäytyneen Paavon persoonakortti. (Mukaillen Pixabay2021.) PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 12. Rautiainen, Heidi 2024. Perheenäiti Minnan persoonakortti. (Mukaillen Pixabay 2018.) PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 13. Rautiainen, Heidi 2024. Arvolupaus-kanvas (mukaillen Sotenaavigaattori julkaisuaika tuntematon). PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 14. Rautiainen, Heidi 2024. Kehitä-vaihe. PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 15. Rautiainen, Heidi 2024. Ikäihminen Hilman arvolupaus-kanvas. PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 16. Rautiainen, Heidi 2024. Yhdistysaktiivi Markun arvolupaus-kanvas. PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 17. Rautiainen, Heidi 2024. Pienituloisen ja syrjäytyneen Paavon arvolupaus-kanvas. PNG-kuva. 8.4.2024.


KUVA 18. Rautiainen, Heidi 2024. Perheenäiti Minnan arvolupaus-kanvas. PNG-kuva. 8.4.2024.

KUVA 19. Rautiainen, Heidi 2024. Tuota-vaihe. PNG-kuva. 8.4.2024.

LIITE 1: TÄYDENNETTÄVÄT LAUSEET -KYSELY



Kysely pitäjien palvelupisteistä

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Tällä lomakkeella kerätään tietoa Enon, Kiihtelysvaaran, Pyhäselän ja Tuupovaaran palvelupisteiden käytöstä ja merkityksestä pitäjien asukkailla. Kysely on osa Savonia-ammattikorkeakouluun valmistuvaa opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on tuottaa Joensuun kaupungille tietoa palvelujen suunnittelun tueksi.

Lomakkeeseen voi vastata anonyymisti ja vastaukset huomioidaan palvelujen suunnittelussa ja Joensuun kaupungin sopeutustoimien valmistelussa.

Talouden sopeutuksen valmisteluun ja tausta-aineistoihin voi tutustua verkkosivuilla joensuu.fi/talouden-sopeutus. Sivut päivittyvät prosessin edetessä.

Joensuun kaupungin Webropol-kyselyjen tietosuojaseloste (pdf) voit lukea [täältä](#).

1. Asuinpaikkani: *

- Enon pitäjä
 Kiihtelysvaaran pitäjä
 Pyhäselän pitäjä
 Tuupovaaran pitäjä
 Jokin muu, mikä?

2. Asuinpaikkani:

Kotikyläni on...

3. Olen:

- työssäkäyvä
 eläkkeellä
 työtön
 opiskelija
 jokin muu, mikä?

5. Asiointi Joensuun kaupungin palveluissa:

- Asiain mieluiten asiakaspalvelupisteellä koska...
- Asiain mieluiten puhelimitse, koska...
- Asiain mieluiten sähköisesti koska...

6. Asiat, joita hoidan asiakaspalvelupisteellä ovat....

7. Jos pitäjässä ei olisi palvelupistettä, ongelmia seuraisi seuraavista asioista:

8. Palvelupiste on pitäjälle tärkeä, koska...