



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Seniori365.fi-palvelusivuston kehittäminen

Himanen, Laura
Sahramaa, Niki

2015 Otaniemi



Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Seniori365.fi-palvelusivuston kehittäminen

Himanen, Laura
Sahramaa, Niki
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi
Liiketalous

Tiivistelmä

Laura Himanen
Niki Sahramaa

Seniori365.fi-palvelusivuston kehittäminen

Vuosi 2015 Sivumäärä 71

Opinnäytetyössä perehdytään Seniori365.fi-palvelun kehityshankkeeseen ja ikääntymisilmiöön. Suomessa. Työ pohjautuu palveluinnovaation kehitykseen ja palvelumuotoilun teoriaan. Opinnäytetyössä selvitetään ikääntyneiden erilaisia arjen haasteita ja ongelmia sekä perehdytään selvitettyjen ongelmien tukemiseen digitaalisin menetelmin.

Espoolaiset ikääntyneet, asiantuntijat ja opiskelijat aloittivat palvelun kehitystyön vuonna 2013. Hankkeen lähtökohtana oli luoda sähköinen palvelutori, joka sisältää palveluja ja informaatiota ikääntyneille ihmisille. Seniori365.fi hanke oli osa InnoEspoo-hanketta, jonka aikana tuotettiin kartoituksia ja haastatteluja ikääntyneiden arjen haasteista ja ongelmista. Palvelukonsepti kehitettiin palvelumuotoilun teorioita hyödyntäen. Palvelukonseptin kehityksessä sovellettiin Gijs Van Wulfenin innovaatioprosessia ja Stefan Moritzin palvelumuotoilumallia sekä palvelumuotoilun yhteiskehittämismallia eli co-creation prosessia. Wulffenin mallista saadaan vastaus kysymykseen: Mitä tehdään? Ja Moritzin mallista: Miten toteutetaan? Kartoitetun tiedon avulla luotiin asiakasprofiileja, joiden avulla pystyttiin luomaan visuaalinen konsepti palvelun sisällöstä. Palvelukonseptia testattiin senioreiden ja asiantuntijoiden kesken, mikä auttoi palvelun kehityksessä.

Seniori365.fi-sivusto julkistettiin kesällä 2014. Sivustolla on senioreille suunnattuja palveluita ja tuotteita tarjoavia yrityksiä sekä tietoa ja ajanvietettä. Näitä erilaisia palveluita ja tuotteita tarjoavat lukuisat yritykset, joita sivustolle rekrytoitiin hankkeen aikana. Sivuston sisältöä päivitetään koko ajan. Seniori365.fi-palvelun avulla tuetaan Espoon alueen yrittäjien työllistymistä, uusien hyvinvointialan yritysten perustamista sekä opiskelijoiden kannustamista osuuskuntatoimintaan. Lisäksi hanke tarjosi usealle eri alan opiskelijalle harjoittelu- ja oppimismahdollisuuksia. Palvelu on menestynyt ja pidetty Suomessa, minkä seurauksena se on herättänyt kiinnostusta myös ulkomailla. Kansainvälinen Design For All verkosto palkitsi Seniori365.fi-palvelun Best Practice 2015-palveluinnovaatiopalkinnolla.

Asiasanat: seniori, sivusto, arki, palvelumuotoilu, innovaatio, palvelu

Laura Himanen
Niki Sahramaa

**Adventure of innovation process
Case InnoEspoo Project**

Year 2015 Pages 71

This thesis examines the phenomenon of aging in Finland and the development project Senior365. The study is based on service innovation in the development and service design theory, as well as the aging population in Finland and especially in Espoo. The thesis charts the different everyday challenges and problems of the elderly, as well as aims to find solutions to the problems with digital methods.

The service development started in 2013 by the experts, the elderly in Espoo and students. The premise of the project was to create a digital service market, which would include services and information for the aging people. The Senior365.fi project was part of the InnoEspoo project during which the student team produced surveys and interviews regarding everyday challenges and problems of the elderly. A service design concept was developed by utilizing the format of the theories to match the identified needs. The service concept were was developed by utilizing Gijs Van Wulfen's innovation process and Stefan Moritz's service design model as well as the co-creation process. Wulfens model provides an answer to the question; what is being done? And Moritz model; How to implement? Customer profiles were created with the survey information, which provided visual concept for the development of the service. This service concept was tested among seniors and experts.

The Senior365.fi website was launched in the summer of 2014. The site has a variety of providers who have services and products for the elderly and also information and entertainment. These services and products are offered by the companies, which were recruited to the site during the project. The Senior365.fi development project creates the possibility to increase new business start-ups and the employment of new entrepreneurs in the Espoo region. In addition, the project offered several training and learning opportunities for the students in various fields. The service has been successful in Finland and it has also attracted interest abroad. Senior365.fi service was rewarded with the Best Practice 2015 service innovation award by the international Design For All Foundation.

Keywords elderly, innovation, service design, weekday, web site, service

Sisällysluettelo

Johdanto	6
Lähtökohdat ja tavoitteet	8
Taustatietoa	8

Ikääntyminen ilmiönä	10
Espoon ikäpoliittinen ongelma	14
Asiakaskokemusten tuottaminen digitaalisesti	18
Palveluinnovaatiot	20
Gijs Van Wulpen - Forth Innovation Metodi	22
Palvelumuotoilu	23
Adventure of seniori365	35
Innovaatiostartti	36
Ymmärtäminen ja ajattelu	37
Ymmärrys	37
Ajattelu	38
Palvelun kehittäminen	39
Seulo ja selitä	40
Kehitysvaihe	41
Sisällöntuotanto ja markkinointi	44
Palvelun toteutus	46
Analysointi, raportointi ja jatkosuunnitelma	49
Loppuraportti	49
Desing for all foundation - Good practice 2015	49
Kuvat	53
Kuviot	54
Taulukot	55
Liitteet	56
Liite 1 Senioreiden arki	58
Millaista senioreiden arki on?	61
Millaisia arjen haasteita/ongelmia heillä on?	61
Millaisia ratkaisuja löysitte toimintakyvyn	61
Mitkä olisivat teidän ratkaisunne/ mielipiteenne/ehdotuksenne?	61
Yleistä:	62
Muiden materiaaleista:	63
Liite 2 Haastattelu Kauppinen T.	64
Liite 3 Haastattelu Kiviharju P.	65
Liite 4 Haastattelu Raatikainen S.	65
Liite 5 Käyttäjäprofiilit	67

1. Johdanto

1.1. Lähtökohdat ja tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä käsitellään kehittämisprojektia, jossa kehitettiin ratkaisuja ikääntyneiden arjen haasteisiin, hyödyntäen palvelumuotoilun työkaluja. Työssä perehdytään ikääntymisen ilmiöön Suomessa ja ikääntymisen tuomiin haasteisiin Espoossa. Saatujen tietojen pohjalta luotiin innovatiivinen palvelukonsepti ikääntyneille ja heidän omaisilleen.

Vuonna 2013 Laurea Ammattikorkeakoulussa aloitettiin InnoEspoo projekti, jossa oli monta eri alaprojektia. Tässä opinnäytetyössä perehdytään Senior365 alaprojektiin, jossa luotiin seniorille suunnattu Internet-sivusto helpottaakseen Espoon ikääntyvän väestön arjen haasteita. Opinnäytetyössä käydään läpi kehittämisprosessin eri vaiheita ja tapoja, joilla projektia toteutettiin. Hankkeen tavoitteena oli luoda uusi Innovatiivinen palvelukonsepti Espoon ikääntyvälle väestölle.

1.2. Taustatietoa

Vuonna 2013 aloitettu InnoEspoo hanke on Euroopan sosiaalirahasto rahoittama yhteishanke. Euroopan sosiaalirahasto ESR tukee uusien työpaikkojen syntymistä ja eurooppalaisten työllistymistä. ESR panostaa tähän työhön vuosittain noin 10 miljardia euroa. (Euroopan sosiaalirahasto.)

InnoEspoo hankkeeseen osallistui Laurea ammattikorkeakoulu, Espoon seudun koulutuskuntayhtymä omnia, Aalto yliopisto, Pienyrityskeskus (Aalto PYK) sekä Espoon kaupunki. Hankkeella on kolme pää tavoitetta: luoda yhteistyökumppanuus Espoon kaupungin, Aalto yliopiston, Laurea ammattikorkeakoulun ja Omnia koulutuskuntayhtymän välille, tukee opiskelijajärittäjyyttä sekä luoda innovatiivisia ratkaisuja Espoon asukkaille (InnoEspoo).

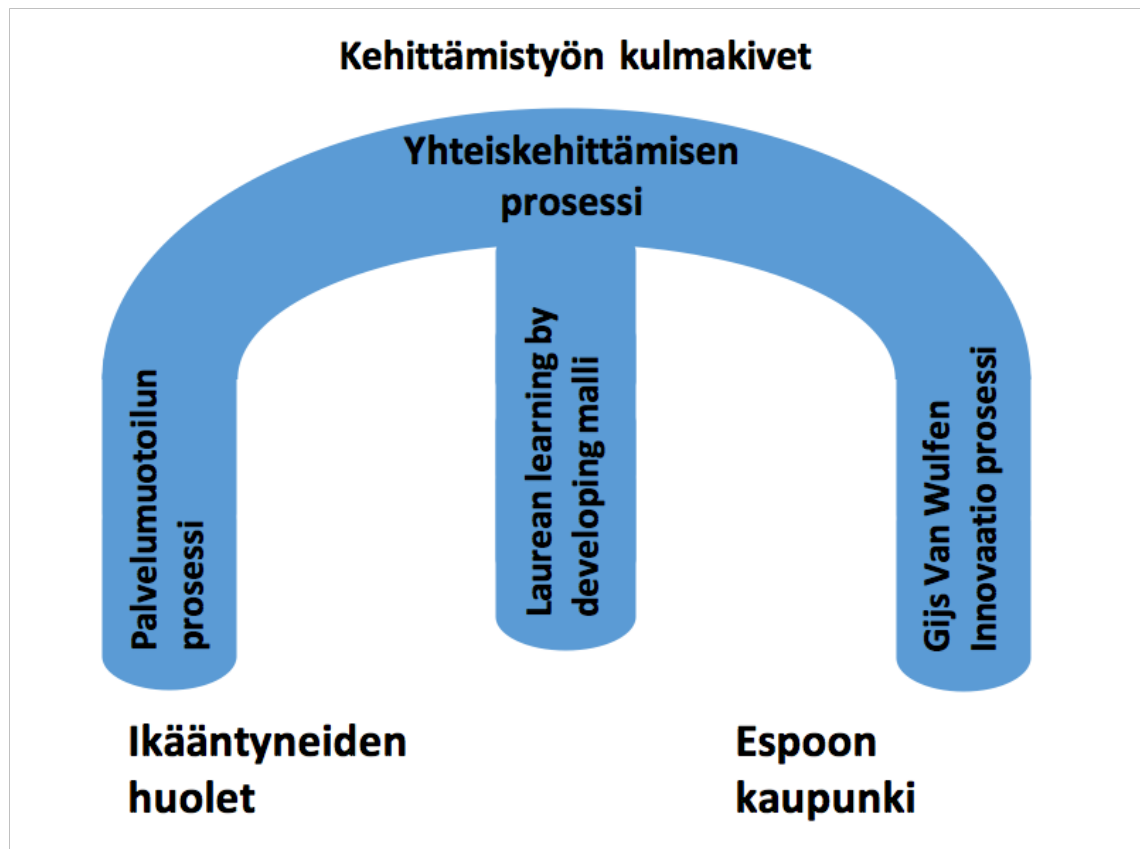
Seniori365.fi oli yksi InnoEspoo-hankkeen monista alaprojekteista, johon keskitytään erityisesti tässä opinnäytetyössä. Projektin tavoitteena oli luoda uudenlainen palvelukonsepti ikääntyvälle väestölle Espoossa, hyödyntäen teknologiaa ja palvelumuotoilun eri teorioita. Palvelun tavoitteena on auttaa ikääntyneitä ihmisiä arjen haasteissa sekä luoda palvelusivusto ikääntyneille. Projektin tavoitteena on myös edistää opiskelijoiden yrittäjyyttä ja tukea pk-yrittäjyyttä. Projektin suunnittelivat ja toteuttivat Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat yhdessä senioreiden, asiantuntijoiden ja ohjaajien kanssa.

Palvelunideointi aloitettiin järjestämällä työpajoja. InnoEspoo tiimi päätyi kehittämään uutta palvelua osana Espoon kaupungin Elinvoimaa ikääntyneille-hanketta. Uuden palvelun tai tuotteen kehittäminen vaatii aina tietoa alan markkinoista ja kohderyhmästä. Laurean yksi painoaloista on kotona selviäminen. Olemassa oleva tieto helpottaa palvelumuotoiluprosessin liikkeelle lähtemistä. Tämän takia senioreille suunnatut palvelut olivat luonnollinen valinta kehittämisen kohteeksi. (Kiviharju 2015)

Laurea-ammattikorkeakoulussa on kehitetty HyvinvointiTV-palvelu, joka toteutettiin yhteistyössä Espoo kaupungin ja Videra Oy:n kanssa. Palvelu suunnattiin senioreille ja tätä kautta

saatiin paljon kokemuksia ja tietoa seniori365.fi konseptin kehittämiseen. HyvinvointiTV:n teknologisia ratkaisuja käytettiin hyödyksi myös toisessa Laureassa toteutetussa Turvallinen koti-hankkeessa vuosina 2008-2011. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa asiakkaiden koteihin virtuaalisia palveluja, jotka helpottaisivat arkea ja tukisivat hyvinvointia. Laureassa on tehty myös muita hankkeita senioreiden arkeen liittyen. (Kiviharju 2015)

Laurea-ammattikorkeakoulussa on tehty jo useampia hankkeita liittyen senioreiden hyvinvoinnin ja kotona pidempään selviämiseen. Toteutettuja tai toteutumassa olevia Laurean hankkeita ovat Kotiin- hanke, VIRTU, Express to Connect - hanke, Silver Stories - digitalina, Seniors Accessing Technologies for Co-Housing with E-Learning - SATCHEL (Laurea-ammattikorkeakoulu 2015)



Kuvio 1 Kehittämyö kulmakivet kuvio

Kuviossa 1. kuvataan seniori365.fi-palvelun kehitystä ja malleja joilla palvelu luotiin. Palvelu haluttiin kehittää tukemaan ikääntymisen huolia Espoon kaupungin senioreille. Tämä toimi pohjana palvelun kehitystyölle. Kehittämistyön kolme kulmakiveä olivat palvelumuotoilun prosessi, Laurea Ammattikorkeakoulun LBD malli sekä Gijs Van Wulfenin innovaatio prosessi. Palvelu kehitettiin osana InnoEspoo hanketta Laurea Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toimesta, ja kehitysprosessissa hyödynnettiin Stefan Moritzin ja Gijs Van Wulfenin palvelumuotoilun teorioita ja malleja. Nämä kolme kehitystyön tukijaa yhdistettiin co-creation (yhteiskehittämisen) prosessin avulla.

2. Ikääntyminen ilmiönä

Käsitys vanhuudesta ja vanhenemisesta on kulttuurikohtaista ja sidoksissa yhteiskuntaan. Vanhuuden mielikuvaan vaikuttavat esimerkiksi ihmisen ulkonäkö kuten hiusten väri, sosiaalinen käytös ja toimintatavat. Tämän vaihtelevuuden takia ikääntyminen on jaettu tieteellisesti moneen eri luokkaan. Kronologisella iällä ilmaistaan ihmisen tarkkaa kalenteri-ikää. Biologinen ikä viittaa fyysiseen toimintakykyyn, joka voi vaihdella samanikäisillä ihmisillä. Sosiaalinen ikä määrittyy yhteisöllisesti eli sen perusteella, minkä ikäistä kussakin historiallisessa ajassa ja kulttuurissa pidetään nuorena, keski-ikäisenä tai vanhana. Tätä voidaan tarkastella iän mukaisena pukeutumisena, paikkoina, elämäntapoina ja -tyyleinä. Persoonallinen ikä tarkoittaa yksilön itse määrittelemää ikää. Subjektiviiseen ikään kuuluu henkilökohtainen kokemus, tietoisuus omasta itsestään ja itseymmärrys. (Ikäinstituutti, 2014)

Ihmisen vanheneminen on biologinen ilmiö, joka on osa ihmisen elämäntähtäystä. Kaikki ihmiset vanhenevat jatkuvasti, eikä tätä ilmiötä voida pysäyttää. Ihminen ei vanhene pelkästään kronologiselta iältään, vaan myös fyysisesti ja psyykkisesti vuosien saatossa. Vanheneminen on hyvin yksilöllistä ja ympäristöstä riippuvaista, ja tämän takia vaihtelee suuresti ihmisten välillä. Vaikka ihmisen keskimääräinen elinikä on noussut useimmissa maissa vuodesta 1900 lähtien, ihmisten maksimaalinen elinikä ei silti ole noussut ihmisten biologisten tekijöiden takia. Vanhenemistä ilmiönä on edelleen vaikeaa yksiselitteisesti määritellä ja selittää. (Nurmi 2006)

Ikääntymistä ja vanhenemistä on ollut aina, mutta paranevan elinympäristön johdosta ihmisten elinikä on nousussa Euroopassa. Tämä luo uuden yhteiskunnallisen haasteen, väestön ikääntymisen. Tämä on ajankohtainen ongelma Euroopan maissa, ja lähitulevaisuudessa myös Suomessa. Muutoksen taustalla on useita tekijöitä. Yleinen elintason ja hyvinvoinnin kasvu ovat tekijöistä suurimmat. Yhä suurempi osa ihmisistä elää vanhaksi. Se on yksi ihmiskunnan suurimpia saavutuksia mutta samalla myös yksi suurimpia yhteiskunnallisia haasteita. (Nurmi 2006)

Vanha, vanhus ja vanheneminen, ikääntynyt ja ikääntyminen ovat suomalaisille tuttuja käsitteitä, joita käytetään yleisesti, mutta käsitteiden sisältö vaihtelee tilanteen ja sosiaalisen yhteyden välillä. Lisäksi käsitykset siitä, missä iässä nuoruus tai vanhuus alkavat, vaihtelevat suuresti. Eläkkeelle siirtyminen miellettiin aiemmin vanhuuden alkamiseksi. Nykyään kriteerit, joiden perusteella ihmiset luokitellaan vanhoiksi, vaihtelevat ajasta ja paikasta riippuen.

Esimerkiksi eläkeläisnimitystä voidaan käyttää joukosta, jolla voi olla ikäeroa yli 40 vuotta. Tämän vuoksi on aloitettu puhua kolmannesta iästä, iästä eläkkeelle jäämisen jälkeen, ja neljännestä iästä, jolloin ollaan toisista riippuvaisia. (Nurmi 2006)

Ikääntyminen Suomessa

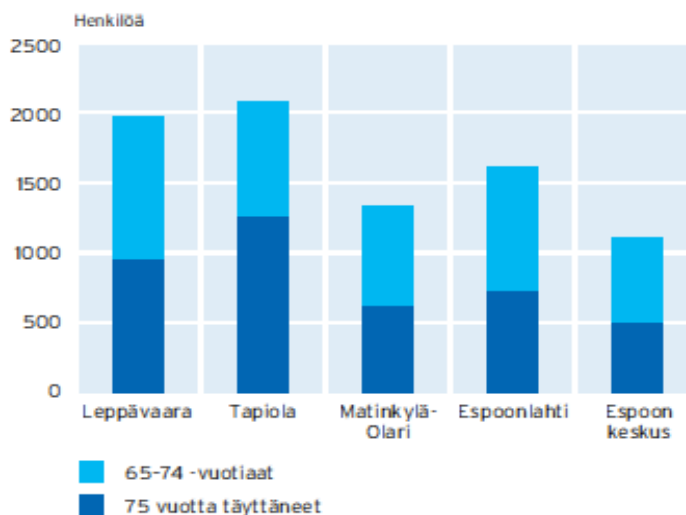
Ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan Suomessa lähitulevaisuudessa nopeaan tahtiin, etenkin Etelä-Suomessa. Ikääntymisen kasvava tahti tulee aiheuttamaan ongelmia tulevaisuudessa, esimerkiksi terveydenhuollolle sekä julkisille ja yksityisille palveluasumisen tarjoajille. Väestön 75 vuotta täyttäneiden osuus kasvaa joka vuosi monella sadalla Espoossa. Se aiheuttaa jo nyt ongelmia esimerkiksi terveydenhuollon ja asumispalveluiden parissa. 65 vuotta täyttäneitä oli vuonna 2007 arviolta 23 500. Tänä vuonna luku on 36 000. Tämä on melkein kolmasosa enemmän kuin 8 vuotta sitten. Espoossa on tällä hetkellä noin 3,5 % väestöstä yli 75-vuotiaita eli noin 9275 henkilöä. THL:n tutkimuksissa käy ilmi, että tämä luku luultavasti nousee 6,6 % vuoteen 2020 mennessä. Kasvu on valtavaa, ja aiheuttaa suuria yhteiskunnallisia paineita. (THL 2015; Sotka.net 2015; Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009-2015)

Taulukko 1 65,75 ja 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä

65, 75 ja 85 vuotta täyttäneiden espoolaisten suhteellinen osuus (%) väestöstä vuosina 2007–2015									
Ikäryhmien koko ja osuus (%) väestöstä	Vuosi								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
65 vuotta täyttäneet	23464	24128	25175	26415	28329	30428	32489	34382	36032
75 vuotta täyttäneet	9440	9758	10089	10413	10790	11209	11718	12257	12846
85 vuotta täyttäneet	1977	2136	2281	2413	2573	2720	2840	3015	3231
65 v. täyttäneiden osuus väestöstä	10,0	10,1	10,4	10,8	11,4	12,1	12,7	13,2	13,7
75 v. täyttäneiden osuus väestöstä	4,0	4,1	4,2	4,2	4,3	4,4	4,6	4,7	4,9
85 v. täyttäneiden osuus väestöstä	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,2	1,2

Taulukko 2 Yksinasuvien ikääntyneiden osuus

**Espoon yksin asuvien 65–74 -vuotiaiden ja 75 vuotta täyttäneiden senioreiden lukumäärät alueittain
31.12.2006**



Suuri osa ikääntyneistä haluaa elää kotona mahdollisimman pitkään. Iän tuomat haasteet ja ongelmat kuitenkin vaikeuttavat kotona asumista huomattavasti. Ongelmat ja huolet lisääntyvät, kun ikääntynyt elää yksin. Tämä todettiin kehittämishankkeen aikana tuotetuissa kartoituksissa ja haastatteluissa. Lisäksi aiheesta on tuotettu monia tutkimuksia, esimerkiksi KÄKÄTE-hankkeessa. KÄKÄTE-hankkeessa tuotetuissa tutkimuksissa haastateltiin lukuisia ikääntyneitä ihmisiä, jotka elivät eri olosuhteissa Suomessa. Kyselyihin vastanneista noin 44 % kertoi asuvansa puolison kanssa, ja että heidän arkensa sujui itsenäisesti ja hyvin. Noin 43 % vastanneista kertoi asuvansa yksin, ja että he pystyivät asumaan lähes itsenäisesti. Tutkimuksissa selviää, että yksinasuvat turvautuvat enemmän omaisten apuun eri haasteissa kuin puolison kanssa elävät ikääntyneet. Vain 10 % yksinasuvista myönsi, että he tarvitsevat usein ulkopuolisten apua. Todellisuudessa luku on suurempi. Ikääntyneet saattavat pyytää ulkopuolisten apua myös pienemmissä arkipäiväisissä asioissa, eivätkä he luokittele sitä avun pyytämiseksi. Kyselyssä käy ilmi, että eniten ikääntyneet tarvitsevat apua kodin-hoidossa, ulkotöissä kuten pihan ylläpidossa ja asioilla käymisessä. Vähiten apua iäkkäät tarvitsivat ruuanlaitossa, hygienian huolehtimisessa sekä lääkkeiden otossa. Myös suurelle osalle vastanneista ulkoilu ei tuottanut ongelmia. Tuloksista käy kuitenkin ilmi, että ikääntyneet, jotka elivät yksin, harrastavat vähemmän ulkoilua kuin puolison kanssa elävät. (Virkkunen 2011)

Apua pyytäneistä puolet vastasivat saavansa apua omaisilta. Iäkkäiden vanhempien tai sukulaisten päivittäinen huolehtiminen vie paljon aikaa myös omaisilta. Ongelmat ikääntymisessä eivät siis kohdistu pelkästään itse ikääntyneisiin ihmisiin, vaan myös heidän läheisiinsä. KÄKÄTE-hankkeessa tutkittiin pääosin sitä, miten ikääntyneet suhtautuvat teknologiaan. Teknologian avulla pystyttäisiin tukemaan ikääntyneiden elämää kotona ja samalla vähennetään omaisten ja hoitajien taakkaa. Kyselyssä ikääntyneiltä kysyttiin, ovatko he tutustuneet teknologiaan ja käyttäneet sitä. 40 % vastanneista sanoi kokeilleensa teknologiaa. Vastanneista 60 % totesi, ettei käytä teknologiaa lainkaan. Suuri osa ikääntyneistä ei ole tutustunut teknologiaan riittävän hyvin, että osaisivat käyttää sitä. Vastanneista suuri osa kuitenkin ymmärsi teknologian mahdollisuudet ja tärkeyden. Suurimmat teknologian kiinnostuksen kohteet tutkimuksen mukaan olivat helppokäyttöiset tietokoneet ja turvalaitteet. (Virkkunen 2011)

Tulevaisuuteen varautuminen

Tulevaisuuden ongelmiin on varauduttu jo nyt. Esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriö sekä hallitusohjelma ovat ottaneet kantaa asiaan ja luoneet linjauksen mahdollisten ongelmien ratkomiseen. Niiden perustavoitteena on parantaa ikääntyneiden elinoloja kotona sekä tukea ikääntyneiden kotona asumista. Tärkeimmäksi kohteeksi nousevat ikäihmisten terveyden lisääminen, ennaltaehkäisyn tehostaminen ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen. Tämä olisi tarkoitus toteuttaa käytännössä tukemalla vanhus- ja omaisjärjestöjen toimintaa ja vapaaehtoistoimintaa sekä jakamalla vastuuta myös yksityiselle sektorille. Tärkeimpänä pidetään yleisesti ikääntyneiden kotona asumisen tukemista. Ikääntyneillä on monia huolia ja ongelmia liittyen jokapäiväiseen elämään kotona, ja ongelmat kasvavat, kun henkilö elää yksin. (THL 2015; Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2014)

Ikääntymisen ymmärtäminen

Uutta palvelua kehittäessä on tärkeää perehtyä asiakaskohderyhmään ja heidän tarpeisiinsa. Seniori365.fi-palvelua on suunnattu ikääntyneille ja heidän omaisilleen. Heidän tarpeidensa ja huoliensa ymmärtäminen oli tärkeää palvelun kehityksen kannalta. Kehityshankkeen aikana tuotettiin opiskelijoiden toimesta kartoituksia ja haastatteluja. Näissä haastatteluissa ja kartoituksissa pyrittiin ottamaan selvää, mitä eri vaikeuksia ja haasteita ikääntyneet ihmiset kokevat arkipäiväisessä elämässä. Tietoa hankittiin useilla kartoituksilla, mutta tärkeimmäksi tiedonlähteeksi osoittautuivat haastattelut ikääntyneiden ihmisten kanssa. Haastattelut ja kartoitukset tuotti Laurea- amk:n liiketalouden opiskelijoista koostunut projektitiimi. Haastattelut toteutettiin palvelukodeissa sekä senioritapahtumissa. (Millainen seniori on)

Haastatteluissa ikääntyneillä ihmisillä ilmenivät samat huolet ja ongelmat. Huolet ja ongelmat voidaan jakaa viiteen alaryhmään, jotka ovat terveyden ylläpito, turvallisuus, yksinäisyys, toimintakyvyn ylläpito ja ravinto. Kaikki nämä viisi ongelmaa näkyvät ikääntyneiden arjessa. Esimerkiksi turvallisuuteen liittyviä huolia ikääntyneillä oli yksinäisyys, asuinolojen heikko suunnittelu, köyhyys ja pienituloisuus. Seniorit tuntevat, että nämä taakat vain pahe-nevat, kun ikääntynyt ihminen asuu yksin tai yksityisessä asunnossa. (Millainen seniori on)

Yksityisessä kodissa asuminen voi olla joko taakka tai turva, riippuen hyvin paljon iäkkään fyysisestä ja psyykkisestä kunnosta, sillä kodin ylläpitäminen saattaa muuttua liialliseksi taakaksi fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn laskiessa. Ikääntyneiden elämänlaadun olennaisimmat turvallisuuden riskitekijät olivat fyysisen toimintakyvyn aleneminen, yksinäisyys, mäsennus ja pienituloisuus sekä palvelujen saatavuuteen liittyvät ongelmat ja tyytymättömyys palveluihin. Yksinolo koettiin useimmiten elämäntilanteeseen kuuluvana eikä se haastateltujen mielestä tuottanut pitkäkestoista tunnetta yksinäisyydestä. (Millainen seniori on; Ikäihmisten mielikuva teknologiasta 2011)

Passiivista kotielämää elävillä ikääntyneillä on paljon käyttämättömiä voimavaroja. Fyysisten esteiden ja sosiaalisten estojen sijaan heidän aktiivista toimintaansa rajoittaa opittu avuttomuus. Koko ikänsä toisten tahdon ja ohjeiden sanelemina eläneet eivät kykene tunnistamaan

omia mahdollisuuksiaan eivätkä osaa etsiä tarvitsemiaan palveluja. Moni turvautuu lapsiensa tai sukulaistensa apuun tilanteissa, joissa apua ei välttämättä tarvittaisi. Nämä ikäihmiset haluaisivat osallistua enemmän fyysisiin tehtäviin, kuten ulkoiluun tai kodin siistimiseen, mutta turvattomuuden tunteen takia eivät tähän pysty. Omaiset ylläpitävät ja vahvistavat usein tahtomattaan ikääntyneen toimimattomuutta suorittaessaan tämän puolesta kotitöitä ja toimittaessaan asioita, joista ikääntynyt itsekin pystyisi yksin tai avustettuna selviytymään. Puolison kuoleman jälkeen osa leskeksi jääneistä ikäihmisistä ei osaa jatkaa samankaltaista aktiivista elämää ilman puolisoaan, vaan luopuu vähän hiljalleen aktiivisuudestaan. Sosiaalisten kontaktien väheneminen, koettu yksinäisyys ja menneeseen takertuminen johtaa ennen pitkää fyysisen kunnon ja terveyden huonontumiseen. Joskus menetys koetaan niin kokonaisvaltaisena, ettei yksinäisyyttä kyetä poistamaan yhteisöllisellä toiminnallakaan. Voimavarojen huvetessa sopivan avun saaminen ajoissa on elinehto hyvinvoinnille ja edellytys omassa kodissa asumisen jatkumiselle. Valitettavan usein tarvittavaa apua ei aina ole saatavilla tai ikääntynyt ei osaa tai halua etsiä sitä. (Millainen seniori on; Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma)

Palveluasumisessa haasteena taas on asukkaiden yhteisöllisyyden herättäminen, jotta he voisivat tavata toisiaan ja toimia yhdessä ohjatun toiminnan ulkopuolellakin. Tämä vähentäisi huomattavasti yksinäisyyttä ja sitä kautta tulevia muita ongelmia, mutta kunnon takia he mieluummin jättävät sosiaaliset kanssakäymiset vähemmälle. Ikäihmisen toimintakyvyn ja voimavarojen huonontuminen heijastuu myös perheen ja ystävien vierailuihin. Muistisairaus, mielenterveysongelmat, masennus tai vaikea liikuntarajoittuneisuus muuttavat sosiaalisia suhteita, kohtaamisia ja vuorovaikutusta, joka hiljalleen työntää ihmisiä pois päin ikääntyneen luota vain lisäten yksinäisyyttä. Toinen helposti ulkopuolisuutta kokeva ryhmä on liikkumiskyvyltään heikentyneet ikäihmiset. Heikentyneen toimintakyvyn aiheuttavat ongelmat ilmenevät niin fyysisissä kuin sosiaalisissa askareissa. Palvelujärjestelmän kannalta vanhustyön haasteena on se, miten huomioida ja hyödyntää epävirallisten verkostojen voimavarat, ilman että ne otetaan liian voimallisesti palvelujärjestelmän toiminta- ja ajattelutapojen alaisuuteen ja tukahdutetaan näin niiden oma tapa toimia. (SoTe alan tilastollinen vuosikirja 2012, 32-33; Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2014)

3. Espoon ikäpoliittinen ongelma

Espoon tarina

Sujuva arki on tärkeää Espoossa. Asukkaat ovat aktiivisesti mukana kehittämässä Espoosta. Se johtaa siihen, että palvelut vastaavat asukkaiden tarpeita. Kaupungin toimintaa suuntaamaan ja yhteisien tavoitteiden saavuttamiseksi Espoon kaupungilla on uusi strategia vuosille 2013-2017, Espoon tarina. Espoon tarina koostuu viidestä poikkihallinnollisesta kehitysohjelmasta. Näiden kehitysohjelmien avulla vastataan Espoon keskeisiin haasteisiin. Kehitysohjelmat ovat Elinvoimaa ikääntyville, kestävä kehitys, nuorten elinvoimaisuus, Osallistuva Espoo sekä kilpailukyky, innovatiivisuus ja yrittäjyys. (Espoo 2015)

Kehitysohjelmassa Elinvoimaa ikääntyville pyrkimyksenä on tehdä senioreiden arjesta helpompaa ja parempaa luomalla palveluja senioreiden ja heidän läheisten yhteistyön avulla. Senioreiden tietoisuutta hyvinvoinnista, terveydestä ja toimintakyvyn parantamisesta halu-

taan lisätä tapahtumilla joihin kaikkien on helppo lähteä mukaan. Tällä tavoin toivotaan, että jokainen löytäisi itselleen mielekästä tekemistä. Yhtenä tavoitteena on lisätä senioreiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia, jotta he voisivat pysyä kotona pidempään. Omaishoito toiminnastakin on tarkoitus tehdä sujuvampaa. Omaishoitajille on suunnitteilla omia tukimuotoja, jotta he jaksavat pitää huolta omaisestaan. Näin parannetaan pidempään kotona asumisen mahdollisuuksia. Yksinäisyys on myös suuri ongelma senioreiden keskuudessa. Tätä halutaan helpottaa luomalla espoolaisille mahdollisuus verkostoitua ja osallistua tapahtumiin. (Espoo 2015)

Elinvoimaa Ikääntyville-ohjelmassa on neljä hyötytavoitetta. Seniori365.fi-palvelu tarjoaa melkein jokaiseen tavoitteeseen helpotusta. Hyötytavoitteet ovat: yksinäisyyden väheneminen, sujuva omaishoito, iäkkäänäkin kotona asuminen sekä parempi hyvinvointi, terveys ja toimintakyky.

Yksinäisyys vähenee

Yksinäisyydestä kärsiviä senioreita on monia Espoon alueella. Jotta yksinäisyyttä voidaan vähentää, tarvitaan apua eri toimijoilta kuten järjestöiltä, palveluntuottajilta ja oppilaitoksilta. Yksinäisiä senioreita saattaa olla vaikea löytää. Espoon kaupungilla on erilaisia toimintamalleja, miten yksinäisyydestä kärsiviä senioreita voidaan löytää. Esimerkiksi senioreita voidaan kutsua henkilökohtaisesti erilaisiin tilaisuuksiin, josta he voivat löytää helpotusta yksinäisyyteen. Tarvitaan kuitenkin uusia eri toimintatapoja. Yksi Espoon tarinan tärkeä tavoite on sukupolvien välinen kanssakäyminen. Kanssakäymistä lisäämällä voidaan tarjota osallistumismahdollisuuksia ja sosiaalisia suhteita eri ikäpolvien välille.

Seniori365.fi-palvelu tarjoaa erilaisia ratkaisuja yksinäisille senioreille. Sivustolla kerrotaan esimerkiksi eri keskustelupalstoista, ryhmäterapiamahdollisuuksista, tukihenkilöistä ja aamukorvapalvelusta. Aamukorvapalvelu on eräänlainen auttava puhelin, jonne voi soittaa kello 05:00-09:00 aamulla ja kertoa huolensa ja murheensa. Aamukorvassa vastaa aina tehtävään koulutettuhenkilö ja keskustelut ovat luottamuksellisia. Seniori365.fi-palvelussa on tapahtumakalenteri, josta seniori voi etsiä itselleen sopivan tapahtuman ja mennä verkostoitumaan muiden senioreiden kanssa. Sivustolta löytyy myös tietoa sijaisisovanhemmudesta. Sen kautta seniori voi ryhtyä kummiksi sellaiselle lapsiperheelle, jolla ei ole omia isovanhempia.

lökkäänäkin asutaan kotona

On senioreiden kuin kaupunginkin etu, että seniori pystyy asumaan kotona mahdollisimman pitkään. Tavoitteena on myös senioreiden lisäksi parantaa muistisairaiden mahdollisuutta asua kotona pidempään. Jotta seniori pystyisi asumaan kotona pidempään, tulee asumisen ja liikumisen olla esteetöntä. Monipuolisten palveluiden tulee olla lähellä saatavilla. Espoolaiset seniorit ja heidän omaisensa ovat mukana kehittämässä espoolaisia palveluja.

Seniorit ovat itse päässeet mukaan kehittämään seniori365.fi-palvelua osallistumalla käytettyystestauksiin ja tapahtumiin, joissa kerrotaan palveluista. Senioreilla on ollut mahdolli-

suus antaa palautetta sivustosta ja sen sisällöstä. Sivustolle on kerätty palveluja, joita seniorit ovat toivoneet.

Sujuva omaishoito

Omaishoito on tärkeässä roolissa apua tarvitsevan seniorin arjessa. Omaishoitaja on yleensä seniorin puoliso tai lähisukulainen. Omaishoito on kuitenkin vaativaa ja rankkaa varsinkin, jos omaishoitaja on jo itsekin iäkkäämpi. Sijaisiakin on usein vaikea löytää omaishoitajalle, jos esimerkiksi omaishoitaja sairastuu

Seniori365.fi-palvelussa on kokonaan oma alisivusto omaishoitajille, jossa käsitellään omaishoitajien arkeen liittyviä asioita.

InnoEspoo

InnoEspoo on kansainvälinen osaajaverkosto, johon kuuluu Espoon kaupunki, espoolaisia yrityksiä sekä opiskelijoita, opettajia ja kehittäjiä oppilaitoksista (Aalto, Laurea ja Omnia). Nämä osakkaat luovat hankkeen yhteisön. Hanke tukee opiskelijayrittäjyyttä ja Espoon kaupungin innovatiivisten palveluiden kehittämistä. InnoEspoo rohkaisee opiskelijoita ja yrityksiä yhteistyöhön innovoimaan yhdessä uutta. Hanke tukee espoolaista yrittäjyyttä ja tarjoaa yrittäjille sekä yrittäjiksi aikoville tapahtumia, valmennuskursseja ja tätä kautta uusia verkostoja. Hankkeen tarkoituksena on luoda yrittäjyyttä tukeva yhteisö. (Eura2007.)

Espoossa toimivat kädentaidon ja palvelualojen mikroyritykset sekä sivutoimiset yrittäjät ja opiskelijayritykset ovat InnoEspoo-hankkeen kohderyhmää. Hankkeen tavoitteena on luoda toimijoiden kesken verkostoitumista ja vahvistaa yhteisyrittäjyyttä. Toinen painopiste on kestävän kehityksen arvojen mukaisesti toimivissa yrityksissä sekä Espoon kaupunkikeskusten hyvinvointia kehittämissä yrityksissä. (Eura2007, Yrittäjyyskasvatuspäivät 2014, 5.)

Välillisiä kohderyhmiä ovat hankkeessa mukana olevien oppilaitosten opiskelijat ja opettajat. Opiskelijat saavat suhteita työelämään sekä hyödyllisiä kokemuksia yrittäjyys- ja projektiosaamisesta. Opettajia projekti tukee yrityspedagogiikan ja projektioppimisen toteuttamisessa. (Yrittäjyyskasvatuspäivät 2014, 5.)

InnoEspoo-hanke päättyi huhtikuussa 2015. Hankkeen aikana luotu seniori365.fi - verkkopalvelu jää toimintaan InnoEspoo hankkeen jälkeen. Palvelussa on jo mukana 2340 eri terveys- ja hyvinvointialan yritystä. (Aalto Yliopisto.)

Yksi InnoEspoon projekteista on ollut järjestää aktiivisuutta elämiin - tapahtumia. Tapahtumia järjestettiin aluksi useille eri kohderyhmille, mutta myöhemmin tapahtumia on järjestetty pääosin senioreille. Tapahtumat on järjestetty Laurea ammattikorkeakoulun Otaniemen yksikössä ja Espoon palvelukeskuksissa. Aktiivisuutta elämään-tapahtumissa on kerätty tietoa senioreiden tarpeista. Tapahtumista saatuja tietoja hyödynnettiin seniori365.fi-palvelukehityksessä.

Laurea Ammattikorkeakoulu

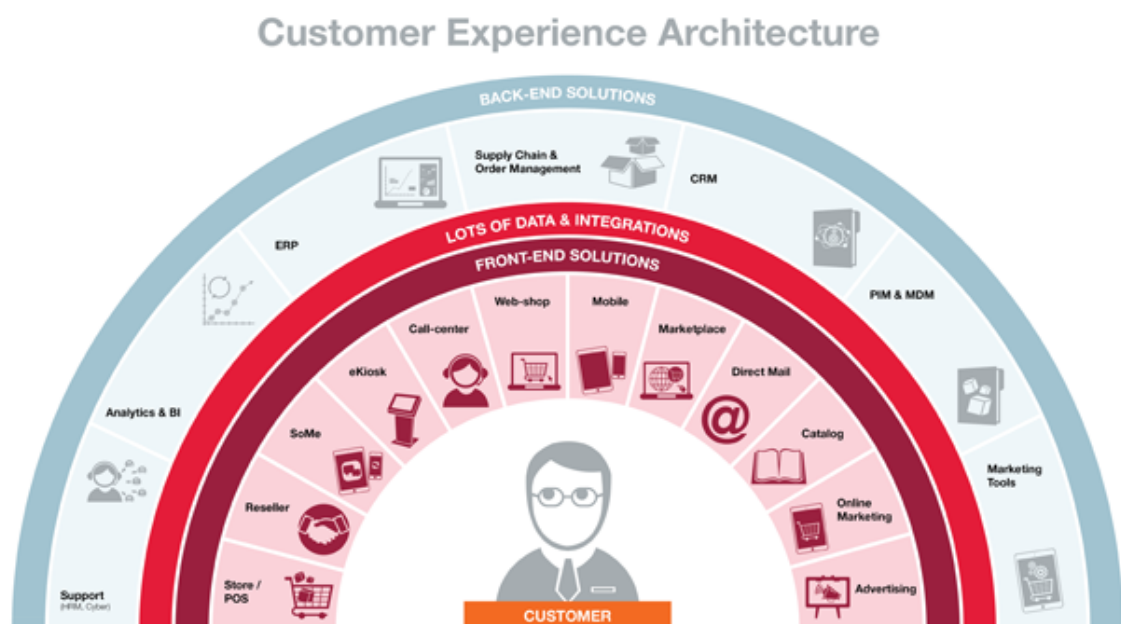
Laurea ammattikorkeakoulu on osa InnoEspoo-osaajaverkostossa, jossa on käytössä LbD-toimintamalli. LbD on lyhenne sanoista learning by developing eli kehittämällä oppiminen. Kyseessä on työelämäpohjainen malli, jossa yhteistyö työelämän kanssa on erittäin tärkeää. Yhteistyön tuloksina on uuden oppiminen ja opiskelijat saavat hyödyllisiä kontakteja yritysmaailmaan. Toimintamalli antaa mahdollisuuden myös luovuudelle. Mallin tärkeänä tavoitteena on luoda opiskelijoille hyvä pohja yritysmaailmaan. Työelämäpohjaisuus ja opiskelijoiden oppiminen todentuu uusina tuotteina, konsepteina ja työkaluttuurina. Laureassa toimintamallia on toteutettu vuodesta 2006 lähtien. (Kehittämispohjaisen oppimisen sovellus peruskoululaisille 2014, 7.)

4. Asiakaskokemusten tuottaminen digitaalisesti

Erottautuminen digitaalisessa ympäristössä on vaikeaa, sillä tuotteita ja tietoa on paljon tarjolla. Lisäksi digitaalisuus vaikuttaa asiakkaiden ostokäyttäytymiseen, sillä ostoprosessi on erilainen. Suuri osa digitaalisista asiakkaista etsii tietoa tuotteista ja palveluista ennen kuin tekee ostopäätöksen. Tämän vuoksi on tärkeää erottua massasta. Lisäksi ostopäätökseen vaikuttavat myös muut tekijät kuten sosiaalinen media sekä asiakkaiden arvostelut ja kommentit. (Sirviö J. 2015.)

Inbound-markkinointi on todettu tehokkaaksi erottautumistavaksi. Asiakkaille kohdistetaan viesti oikeaan aikaan, jolloin he tarjotaan mahdollisuus hakeutua palveluun. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi hakukoneoptimoinnilla ja sosiaalisen median välityksellä. Inbound-markkinoinnin tehokkuutta nostaa entisestään palvelun omien verkkosivujen toimivuus ja visuaalisuus. Hakukoneoptimoinnin avulla voidaan seurata asiakkaan toimia sivustolla. Hyvän asiakaskokemuksen avulla, palvelua ja markkinointia voidaan kehittää entisestä parempaan suuntaan. Asiakas voi jättää palveluun omia tietojaan, esimerkiksi puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteensa. Näitä tietoja käyttäessä tulee varmistaa, että asiakas hyväksyy tietojen käytön suoramarkkinoinnissa. Tietojen käyttö ilman hyväksyntää voi tuottaa negatiivisen asiakaskokemuksen ja huonontaa markkinoinnin vaikuttavuutta. (Sirviö J. 2015; Remes A. 2012.)

Kuvassa 2 havainnollistetaan asiakaskokemuksen syntymistä ja eri kanavia. ”Back-end solutions” kuvastaa yrityksen sisäisiä osia, jotka ovat liitoksissa asiakaskokemuksen luomiseen. Näitä osia ovat Seniori355.fi palvelussa esimerkiksi tukipalvelut, sisällöntuotanto ja sivuston markkinointityökalut. ”Front-end solutions” kuvaa digitaalisia kanavia, joiden kautta asiakas kokee palvelun ja joiden kautta yritys saavuttaa asiakaskohderyhmänsä. Seniori365.fi- palvelulla digitaalisia kanavia ovat esimerkiksi sosiaalinen media, uutiskirjeet ja asiakastuki.



Kuvio 2 Asiakaskokemus arkkii, CGI

Digitaalisen markkinoinnin avulla pyritään luomaan henkilökohtaista ja arvokasta sisältöä asiakkaille. Asiakkaille tulee luoda kuva jostain sellaisesta, jota he eivät tule löytämään

muualta. Tämän vuoksi asiakastietojen kerääminen ja kartoitus on tärkeää, jotta sisällöstä voidaan luoda mahdollisimman tehokas kohderyhmää varten. Opiskelijat tuottivat Seniori365.fi kehityshankkeen aikana kartoituksia ja haastatteluja kohderyhmän ymmärtämiseksi. Hyvin kohdennetun markkinoinnin avulla voidaan luoda enemmän mielikuvia asiakas-kohderyhmälle.

Suoramarkkinointi ei yleensä tuota kovin hyvää tulosta, sillä suuri osa asiakkaista kokee sen haitalliseksi ja negatiiviseksi asiaksi. Jos yritys pystyisi hyödyntämään suoramarkkinointia asiakaslähtöisesti, tulos on olla parempi. Yrityksen tulee keskittyä enemmän segmentoimiseen ja lähettää eri asiakasryhmille heidän kiinnostuksiaan tukevia viestejä. Parempi asiakaskokemus nostaa viestin arvoa asiakkaille ja johtaa sitä kautta parempaan markkinointitulokseen. (Sirviö 2015; Remes 2012; Ruotsalainen 2014.)

Personointi on todettu tehokkaaksi markkinointikeinoksi, mutta myös tuote tai palvelu voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeen mukaan, ei pelkästään markkinointi. Tämän takia on tärkeää, että yrityksen sisäinen viestintä toimii tehokkaasti yrityksen eri osastojen välillä. Näin asiakkaalle voidaan esimerkiksi personoida yksilöllisiä tarjouksia aiemman ostokäyttäytymisensä perusteella ja luoda lisäarvoa. Asiakaskokemus syntyy markkinoinnin, palvelukokemuksen ja ostoprosessin kokonaisuudesta. (Sirviö 2015; Remes 2012; Ruotsalainen 2014.)

5. Palveluinnovaatiot

Palveluinnovaatiot ovat uusia palveluun liittyviä uudistuksia tai kokonaan uusia palveluita. Innovaatioista on hyötyä sekä organisaatiolle että kuluttajalle joille palvelu on suunnattu. Palveluinnovaatioiden syntyminen edellyttää myös asiakkaiden aktiivista osallistumista. Yhteistyötä kaikkien osapuolien kesken painotetaan uusia palveluinnovaatioita luodessa. (Julki-set palveluinnovaatiot syntyvät organisoidusti ja yhteistyönä, 2011.)

Sosiaali- ja terveysalalla Innovointi on vielä melko uusi asia. Alalla on kuitenkin kehitetty innovaatioita, vaikka itse käsite ei ole vielä kovin tunnettua. Sosiaali- ja terveysalan innovaatioissa on tarpeellista yhdistää teknologiaa palveluihin. Uudesta ideasta tulee innovaatio vasta, kun se on laajemmin tunnettu ja se on muidenkin kuin alkuperäiskehittäjien käytössä. Innovaatio liittyy usein lisäarvon tuottaminen joko yksilön tai väestön terveyteen ja hyvinvointiin. Sote-alan ammattilaiset ovat kiinnostuneita innovoimaan ja käyttämään uusia ideoita. Teknologiset innovaatiot ovat usein suosittuja ja otetaan nopeasti käyttöön. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja innovaatioita tutkitaan ja kehitetään innokkaasti kustannussäästöjen ja parempien palveluprosessien toivossa. Alla olevassa taulukossa esitellään kolme yleisintä sote-alan innovointityyppiä. (Mihin innovaatioita tarvitaan Sosiaali- ja terveysalalla? 2011.)

Taulukko 3 Innovaatiotyypit, Mihin innovaatioita tarvitaan sosiaali- ja terveysalalla?

Innovaatiotyyppi	Mitä koskee	Esimerkki	Käyttöönottoon vaikuttavat
1. Systeeminen innovaatio	palvelujen järjestäminen	kansanterveyslaki päivähoitojärjestelmä Paras-hanke	ministeriö, eduskunta, kuntapäätäjät, ammattikunnat
2. Prosessi-innovaatio	palveluketju, hoito-ohjelma	traumapotilaan hoito, alueellinen hoito-ohjelma	palveluorganisaation johto, ammattilaiset
3. Palvelu-/tuote-innovaatio	sosiaali- ja terveyspalveluja, hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja ja tuotteita	ikäihmisten tarvitsema palvelukokonaisuus, palveluohjaus, ohjattu saunakävely, kulttuurituotteet	kuntapäätäjät, yritys, ammattilaiset, järjestöt

Systeemisellä-innovaatiolla pyritään löytämään ratkaisuja palvelujen järjestämiseen. Esimerkiksi Paras hanke käynnistettiin Suomen kunta- ja palvelurakenteen uudistamiseksi. Tässä hankkeessa käyttöönottoon ovat vaikuttaneet muun muassa kuntapäätäjät. (Kunnat.net 2015.)

Prosessi-innovaatiolla parannetaan olemassa olevia prosesseja kuten hoito-ohjelmaa tai palveluketjuja. Prosessien kehittämisessä joten on tärkeää, että alan ammattilaiset osallistuvat prosessin kehittämiseen ja sen käyttöönottoon.

Palvelu-/tuote-innovaatio koskevat usein hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja ja tuotteita. Hyvänä esimerkikohderyhmänä ovat seniorit. Kuten aiemmassa kappaleessa kaksi mainittiin, Suomen kansa on ikääntymässä ja tarvitsee uusia palveluinnovaatioita helpottamaan tilannetta. Uusia innovaatioita kehitetään koko ajan lisää. Palvelu- ja tuote-innovaatioiden

käyttöönottoon vaikuttaa kuntapäätäjät, ammattilaiset, järjestöt ja yritys. Seniori365.fi-palvelu on hyvä esimerkki senioreille kehitetystä palveluinnovaatiosta. Sen kehitystyöhön ovat osallistuneet asiakkaat eli seniorit yhdessä palvelun kehittäjien kanssa.

Esimerkki 1. sosiaali- ja terveysalan innovaatioista: Kotona asumiseen tarvittavat palvelut saa Tampereella kotitorilta.

Tampereella kotona asumiseen tarvittavat palvelut saadaan kaikki samasta palvelupisteestä, olivatpa palvelut julkisia tai yksityisiä. Palvelupiste käyttää sähköistä asiakaspalvelujärjestelmää ja hoivateknologiaa. Tampereen kotitori - palvelugeneraattorin avulla asiakas saa tarvitsemansa palvelut samasta paikasta. Asiakkaat pääsevät myös osallistumaan ja kehittämään palvelukokonaisuutta tukevaa nettipalvelua. Hankkeen tavoitteena on edistää seniorin kotona asumista. Hankkeen kehitystyöhön osallistui Tampereen kaupungin lisäksi useita yksityisiä yrityksiä, palvelutuottajaverkosto ja korkeakoulut Tampereen lähialueelta. Kehitystyö toteutettiin 2004 - 2009 vuosien välisenä aikana. (Mihin innovaatioita tarvitaan Sosiaali- ja terveysalalla? 2011.)

Esimerkki 2. Ikäihmisten palvelutori Lohjalla.

Lohjan kaupungilla on ikäihmisille suunnattu palvelutori kaupungin sivujen yhteydessä. Palvelutorilta löytyy tietoa, joka liittyy ikäihmisten arkeen. Otsikkoina on esimerkiksi terveyden ylläpito, arjen avuksi ja vireyttä vuosiin. Sivustolta löytyvät linkit kukin aiheen liittyvien palveluiden tarjoajien internetsivustoille, josta seniori löytää tarvitsemansa tiedon tai palvelun. Palvelutorilla on myös ajankohtaista-osio, josta löytyy ikäihmisten palveluja tai tapahtumia koskevia uutisia. Lohjalla on myös useita senioriyhdistyksiä. Esimerkiksi Parhaat vuodet ry:n tavoitteena on auttaa ikäihmisen kotona asumista. (Lohja 2015.)

Espoossa ei ole vastaavan laista palvelua senioreille. Mutta InnoEspoo-hankkeessa ryhdyttiin tutkimaan asiaa. Palvelutorit koettiin hyödyllisiksi, joten Espoon kaupungille päätettiin innovoida oma senioripalvelu. Muiden kaupunkien sähköiset palvelutorit ja senioreille suunnattua Internet-palvelut kartoitettiin ja niiden hyviä palveluominaisuuksia kirjattiin ylös. Seniori365.fi:n palvelukehitys aloitettiin.

6. Gijs Van Wulfen - Forth Innovation Metodi

Gijs Van Wulfen on hollantilainen yritysalan asiantuntija. Hän loi vuonna 2005 Forth innovation -teorian ja kirjoitti kokemustensa pohjalta kirjan Innovation journey. Kirjasta kehittyi inspiroiva, visuaalinen ja käytännöllinen työkalu innovaatioprosessin hallintaan. Tämän vuoksi malli otettiin käyttöön myös Seniori365.fi-palvelun kehitystyöhön. Mallin avulla innovaatiotiimi hahmotti hankkeen suunnitteluprosessin eri vaiheet. Mallista tehtiin visuaalinen kuvaus myös Prezi-ohjelman avulla. Teorian käytännöllisyyden ja visuaalisuuden takia teoriaa käytettiin opinnäytetyössä sekä itse hankkeen suunnittelussa. Teoriaa käytettiin erityisesti hankkeen etenemisen suunnitteluun ja vaiheiden hahmottamiseen. Prezi ohjelman avulla Seniori365.fi kehityshankkeelle luotiin visuaalinen konsepti tämän teorian pohjalta, jonka tehtävänä oli kuvastaa visuaalisesti Seniori365.fi kehityshanketta. (Gijs Van Wulfen [Vuosiluku.](#))

Teoria on luotu helpottamaan ja kuvastamaan innovaatioiden suunnittelua ja kehitystä. Tämän teorian pohjalta on onnistuttu luomaan jo 40 onnistunutta hanketta Euroopassa, jotka eri organisaatiot tuottivat. Näihin organisaatioihin kuului useita monikansallisia yrityksiä sekä pienempiä start-up yrityksiä. Teoriaa on myös tieteellisesti testattu yliopistojen tutkimuksissa ja teoria on todettu kaksinkertaistavan innovaatioprosessien tehokkuutta. (Toolshero[vuosiluku.](#))

Kuvio 3 Forth Innovation Method, Gijs Van Wulfen



Forth nimi tulee viidestä eri alueesta, jotka kuvaavat prosessin eri vaiheita. Nämä alueet ovat Full stream ahead (täyttää höyryä eteenpäin), Observe and learn (seuraa ja opi), Raise ideas (nostata ideoita), Test ideas (testaa ideoita) ja Home coming (kotiinpaluu). Nämä kaikki viisi aluetta on jaettu omille saarille, jotka kuvastavat innovaatioprosessin eri vaiheita. Nämä alueet ovat suunniteltu systemaattisesti niin, että koko innovaatiohanke kestää 20 viikkoa, joka tekee teoriasta todella tehokkaan ja nopean. Viisi hankkeen osa-alueita sisältävät listan asioita, joita hankkeen kyseisessä vaiheessa tulisi toteuttaa.

Innovaatio startti

Ensimmäisessä vaiheessa, Innovaatiostartissa, tulee kasata monialainen ja kulttuurillinen tiimi toteuttamaan hanketta. Aloitus workshop järjestetään, jossa ideoidaan hankkeen päämääriä. Pääkohtien lisäksi karttaan on merkitty myös jokaiselle vaiheelle kriittisiä hetkiä, riskejä, ajallinen kesto sekä ideaalinen lopputulos. Vaiheen kesto on kuusi viikkoa, jonka jälkeen siirytään seuraavaan vaiheeseen. (Gijs Van Wulfen 2013, 83 - 85.)

Seuraa ja opi

Seuraa ja opi-vaiheessa tärkein osa on keskittyä innovaation mahdollisuuksiin kuuden viikon ajan. Vaihe aloitetaan trendien ja teknologian kartoittamisella, jonka jälkeen hahmotetaan asiakaskohderyhmä näiden valintojen pohjalta. Kartoitusten pohjalta valitaan parhaat konseptit palvelulle. Kartoitusten jälkeen tulee ottaa selvää, onko tämän kaltainen innovaatio jo olemassa. (Gijs Van Wulfen 2013, 105 - 107.)

Nostata ideoita

Kolmannessa vaiheessa luodaan ideoita innovaatiolle kahden viikon ajan. Tiimin tehtävän on tässä vaiheessa luoda 500 - 750 uutta innovatiivista ideaa palvelulle, joista 40 ideaa valitaan palvelun kehityksen kohteeksi. Näistä 40 ideasta pyritään luomaan 12 konseptia, joita kehitetään ja valitaan lopullinen konsepti jatkokehitykseen. Tämä vaihe on lyhyin viidestä vaiheesta, mutta kriittisin innovatiivisen palvelun kannalta. (Gijs Van Wulfen 2013, 137 - 139.)

Testaa ideoita

Ideoimisprosessin jälkeen testataan mitkä ideoista ja konsepteista ovat parhaita palvelun kehityksen kannalta kolmen viikon ajan. Ensimmäiseksi järjestetään konseptien testaus asiakkaiden kanssa. Testauksien jälkeen viisi konseptia valitaan jatkokehitykseen ja parannetaan asiakaskokemusten pohjalta. Näitä viittä kehitettyä ja paranneltua konseptia esitellään asiakkaille joista valitaan lopullinen konsepti palvelulle seuraavassa vaiheessa, kotiinpaluussa. (Gijs Van Wulfen 2013, 160 - 162.)

Kotiinpaluu

Viimeisessä vaiheessa viidestä konseptista karsitaan pois yksi, ja jäljelle jääneitä neljää konseptia testataan neljän päivän ajan. Nämä neljä konseptia muutetaan liiketoimintamalleiksi ja uusiksi palveluiksi tai uusiksi prototyypeiksi testauksien aikana, joista lopputulokseksi syntyy uusi ja innovatiivinen palvelukonsepti yritykselle. (Gijs Van Wulfen 2013, 183-184.)

6. Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun määrittäminen ja selittäminen yksinkertaisesti on haastavaa, sillä palvelumuotoilu on vielä kasvava osaamisala eikä yksiselitteistä määrittelyä vielä ole. Palvelumuotoi-

lu alkaa vähitellen vallata asemaansa yritysten toiminnassa ja siirtää näin perinteisen palvelujen kehittämisen pois. Sen sijaan että kehitystyössä keskityttäisiin palvelun parantamiseen ja ominaisuuksiin, lähtökohtana toimiikin asiakaslähtöisyys, jossa käyttäjän näkökulmat ovat kehityksen intressi. (Tuulaniemi 2013, 10 - 13, Miettinen 2011, 12 - 21.)

Palvelumuotoilu on uudenlainen tapa lähestyä palvelun kehitysprosessia, ja näin parantaa palvelun suorituskykyä. Lyhyesti selitettynä palvelumuotoilu tarkoittaa palveluiden innovointia, kehitystyötä sekä suunnittelua muotoilun näkökulmasta. Palvelumuotoilun keskeinen tavoitetta voisi kuvailla niin, sekä palvelun käyttäjän että palvelun tarjoajan tarpeet ja tavoitteet täyttyvät samoin menetelmin. Muotoilun periaatteita käytetään etenkin asiakastietojen keräämiseen ja hyödyntämiseen palveluiden kehityksessä. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa myös jo olemassa olevan palvelun parantamiseen sekä uuden palvelun kehittämiseen. Perinteisessä palveluiden kehittämisessä keskitytään markkinatutkimuksiin ja palautteeseen, eikä tarpeeksi käyttäjäkokemukseen. Tällöin tieto ei anna varsinaista apua käyttäjälähtöisen palvelun suunnittelussa. Palvelumuotoilussa toiminta keskittyy asiakkaiden tarpeiden, toiminnan sekä motiivien ymmärtämiseen, jonka pohjalta voidaan rakentaa koko yrityksen toiminta. (Miettinen 2011, 12 - 15, 21 - 22, Tuulaniemi 2013, 13, 16 - 17.)

Palvelumuotoilun avulla luodaan laajempi ymmärrys tuotantoprosessista kuin perinteisessä muotoilussa. Palvelumuotoiluprosessin avulla kehitetään ja innovoidaan palveluja, jotta palvelut olisivat asiakaslähtöisempiä ja helpompia käyttää ja ymmärtää. Palvelumuotoilun avulla voidaan yhdistää monet eri toimijat yrityksen sisällä, kuten muotoilijat, suunnittelijat ja markkinoijat yhteen, luoden yhdessä palvelun asiakaskohderyhmälle. Perinteisessä muotoilussa keskityksen kohteena ovat esimerkiksi muodot, toiminnot, materiaalit ja käytännön suunnittelu. Perinteinen muotoilu keskittyy enemmän tuotteisiin ja teknologiaan, eikä ihmiseen, joka tuotetta käyttää. Palvelumuotoilu yhdistää nämä kolme tekijää yhteen, keskittyen tuotteen, teknologian ja ihmisen väliseen vuorovaikutukseen suunnittelussa. (Miettinen 2011, 26 - 30) Seniori365.fi-palvelun suunnittelussa hyödynnettiin tämän vuoksi palvelumuotoilua perinteisen muotoilun sijaan. Palvelumuotoilun avulla kehityshankkeessa teknologian avulla luotiin palvelu, joka vastasi ikääntyneiden tarpeita ja vaatimuksia.

Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi eroaa perinteisestä muotoilusta. Prosessi ja prosessissa käytetyt työkalut vaativat empatiaa, luovuutta, visuaalisuutta sekä ymmärrystä asiakaskohderyhmästä. Palvelumuotoiluprosesseja ja malleja on useita, joista tunnetuimpia ovat Magerin, Moritzin ja Fulton Surin mallit. Jokaisessa mallissa prosessi on jaettu eri alueisiin, näin havainnollistaen suunnittelu prosessia. Perinteisessä palvelumuotoilun mallissa alueita on viisi. Kuviossa 1 näkyy tämän mallin vaiheet (Tuulaniemi 2013, 126 - 127). Seniori365.fi-kehitysprosessin aikana käytettiin ja yhdistettiin Wulfenin ja Moritzin prosessimalleja ja työkaluja, joihin keskitytään kappaleissa 6.1 ja 6.2.



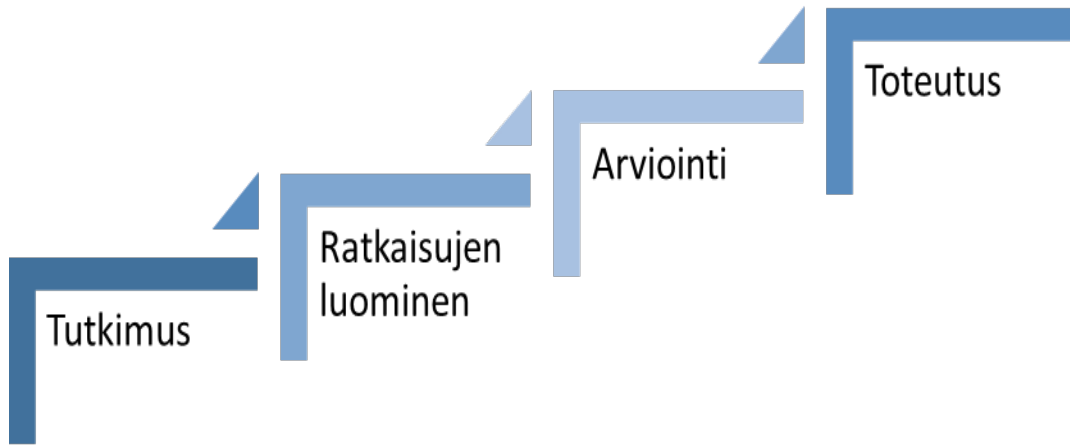
Kuvio 4 Perinteinen palvelumuotoilu prosessi, Miettinen 2013

Perinteinen palvelumuotoilu prosessi koostuu viidestä eri osasta. (Miettinen 2013, 128.)

- **Määrittäminen:** Mitä ongelmia pyritään ratkaisemaan?
Mitkä ovat tavoitteet asiakkaan näkökulmaa ajatellen?
- **Tutkimus:** Asiakasymmärryksen rakentaminen.
Haastattelut, tutkimukset ja kartoitukset kohderyhmän
Strategisten tavoitteiden tarkennus
- **Suunnittelu:** Konseptoidaan ja ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja.
Testataan ratkaisut asiakkaiden kanssa.
Määritellään mittarit palvelun tuottamiselle.
- **Palveluntuotanto:** Suunnitellaan palvelun tuottaminen.
Palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi.
- **Arviointi:** Kehitysprosessin onnistumisen arviointi.
Palvelun toteutumisen mittaaminen.
Palvelun muokkaaminen saatujen asiakaskokemusten mukaan.

Tämän mallin avulla pyritään ymmärtämään ja hahmottamaan palvelun kehitysprosessin kulua, ja tehtäviä prosessin aikana. Seniori365.fi-palvelun suunnittelussa hyödynnettiin Wulfenin ja Moritzin malleja. Prosessin etenemistä ja prosessin eri vaiheiden tehtäviä hahmotettiin Wulfenin mallilla, johon yhdistettiin myös Moritzin mallin työkaluja. Kappaleessa 6.3 perehdytään tähän enemmän.

Magerin palvelumuotoiluprosessin malli eroaa perinteisestä mallista, mutta periaate on molemmissa malleissa sama. Kuvio 2 visualisoi tätä mallia:



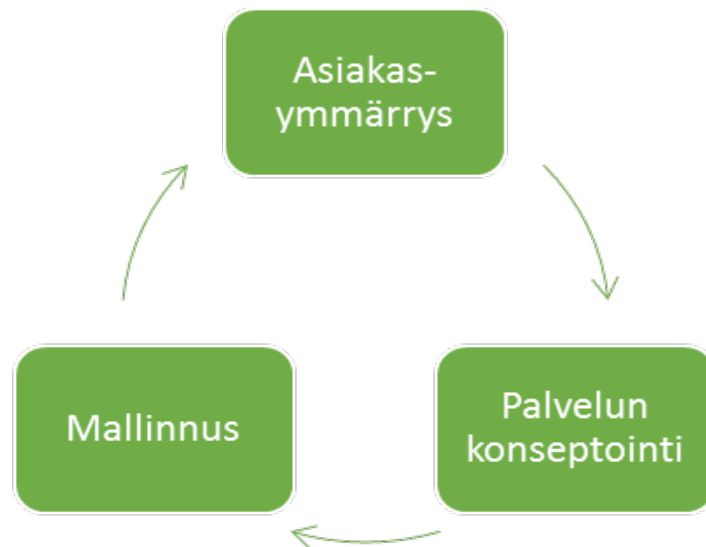
Kuvio 5 Magerin palvelumuotoilun prosessimalli, Miettinen 2013

Magerin prosessimalli on jaettu neljään vaiheeseen. (Miettinen 2013, 33.)

- Tutkimus: Tunnistetaan käyttäjien tarpeet ja kokemukset palvelusta. Tiedon arvioinnin pohjalta muodostetaan seuraava vaihe.
- Ratkaisujen luominen: Tuotetaan ideoita ja ratkaisuja. Suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Arviointi: Käytetään ja arvioidaan palvelun koemalleja. Yhdistetään mallit olemassa olevaan strategiaan. Toteutetaan kartoitus palvelun käyttäjistä.
- Toteutus: Testattu palvelu viedään markkinoille.

Magerin mallia voidaan hyödyntää parhaiten, jos palvelu on jo valmiina markkinoilla. Prosessissa keskitytään käyttäjälähtöisyyteen ja siihen, kuinka vaihtoehtoisia palvelumalleja voidaan liittää olemassa oleviin strategioihin. Magerin mallin on ominaisuuksiltaan samankaltainen kuin perinteinen palvelumuotoilun malli, mutta Magerin mallissa keskitytään enemmän asiakkaiden kanssa toteutettuun yhteissuunnitteluun. Näin pyritään luomaan asiakaslähtöisesti paras palvelu, joka vastaa niin yrityksen kuin asiakkaiden tarpeita ja vaatimuksia.

Fulton Surin mallissa prosessia on jaettu kolmeen eri vaiheeseen. Tätä kuvataan kuviossa 3. (Miettinen 2013, 34.)



Kuvio 6 Fulton Surin prosessi malli, Miettinen 2013

Fulton Surin malli on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen, asiakasymmärrykseen, palvelun konseptointiin ja mallinnukseen. (Miettinen 2013, 34 -35.)

- **Asiakasymmärrys:** Luodaan uusia ideoita ja ihmiskeskeistä suunnittelua. Luodaan uusia malleja ja palveluita.
- **Palvelun konseptointi:** Yhteissuunnittelu asiakkaiden kanssa. Käyttäjät mukana luovassa ajattelussa. Palvelu esitetään asukkaille visuaalisesti.
- **Mallinnus:** Koemallien luonti ja asiakas testaus. Arvioidaan muotoilun onnistuneisuus. Luodaan erilaisia käyttö skenaarioita.

Fultonin mallissa prosessia ohjaa muotoilu ja asiakaslähtöisyys. Malleja testataan asiakkaiden kanssa ja mallit muotoillaan käyttäjakeskeisiksi saadun informaation avulla. Palvelumuotoilun prosessia kuvataan visuaalisesti. Se antaa asiakkaille ja tuotantotiimille samankaltaisen näkemyksen palvelusta ja sen ominaisuuksista (Miettinen 2013, 34 - 35). Tämä mallia ei käytetty Seniori365.fi hankkeen aikana, sillä malli todettiin liian yksinkertaiseksi.

Stefan Moritz

Moritzin malli koostuu kuudesta eri osasta, jotka toteutetaan prosessin edetessä. Vaiheet ovat ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo, selitä ja toteuta. Nämä kaikki prosessin vaiheet ovat toteutu-

neet Seniori365.fi-sivuston kehittyessä. Seniori365.fi-palvelun kehitysprosessissa käytettiin Moritzin mallin työkaluja kuten benchmarkkausta, työpajoja ja aivoriihiä. (Moritz 2005, 120.)



Kuvio 7 Moritz prosessi

Ymmärrä

Ymmärrys on prosessin ensimmäinen vaihe, jossa tarkoituksena on tutustua loppukäyttäjien eli asiakkaiden tarpeisiin. Tärkeätä on myös pohtia palveluntarjoajan liiketoimintaa ja millä alalla se toimii. Tehokkaita tiedonhankintamenetelmiä ovat benchmarkkaus ja käyttöympäristökuvaukset. Benchmarkkauksessa vertaillaan muiden toimialalla toimivien tuotteita. Seniori365.fi-palvelua kehittäessä hyödynnettiin tätä menetelmää esimerkiksi tutkimalla Lohjan ja Tampereen kaupungin tarjoamaa palvelutoria senioreille. Käyttöympäristömenetelmää taas käytetään kartoittamaan palvelun käyttöympäristöä. (Moritz 2005, 120.)

Pohdi

Aineistoista kerätyt tiedot analysoidaan ja niitä pohditaan. Löydetyistä tiedoista pyritään etsimään ongelmakohtia tai uusia asiakastarpeita. Palvelumuotoilun prosessin tavoitteet määritellään pohdi-vaiheessa, joten jatkon kannalta tämä on erittäin tärkeä vaihe. Usein käytettyjä apumenetelmiä analysointivaiheessa on asiakasprofiilien luominen ja heidän käytöstään kuvaava palvelupolku sekä samankaltaisuuskaavio. (Korhola 2013) Asiakasprofiileja käytettiin apuna Seniori365.fi-palvelun asiakastarpeiden kartoitukseen.

Kehitä

Löydettyihin ongelmiin tai tarpeisiin lähdetään kehittämään ratkaisuja. Asiakkaan palvelukokemus suunnitellaan tässä vaiheessa. Koko kehittämisprosessin aikana mielessä pidetään kohderyhmä ja heidän todelliset tarpeensa. Aivoriihitekniikkaa käytetään yleensä tässä apuna. Senioreille kehitettiin muutamia erilaisia konsepteja, joista yksi oli seniori365.fi-palvelu. Senioreille palvelua kehitettäessä tulee ottaa huomioon esimerkiksi helppo käytettävyys ja yksinkertaisuus (Korhola 2013).

Seulo

Seulontavaiheessa käydään läpi keksittyjä ideoita. Ideoita tutkimalla ja yhdistelemällä löydetään paras konsepti, jota lähdetään jatkokehittämään. Tässä vaiheessa voidaan käyttää apuna jo aiemmin luotuja asiakasprofiileja. Valitusta konseptista voidaan tehdä myös SWOT-analyysi,

josta selviää konseptin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Seniori365.fi-palvelu valittiin kehitettäväksi konseptiksi muutaman muun vaihtoehdon joukosta. (Korhola 2013.)

Selitä

Valittu konsepti tulee tämän jälkeen konkretisoida siihen muotoon, että kaikki voivat sen ymmärtää. Tämä on selitysvaiheen tärkein tehtävä. Palvelukokemus tulee tässä vaiheessa testata. Arviointeihin voidaan ottaa mukaan esimerkiksi alalla toimivia ihmisiä. Apuna voi esimerkiksi käyttää skenaarioiden luomista, eläytymismenetelmää tai palvelukokemuksen lavastamista. (Korhola 2013) Tässä vaiheessa seniori365.fi palvelua testattiin senioreiden kanssa.

Toteuta

Toteuta vaiheessa valitusta palvelukonseptista tehdään testiversio, jolloin saadaan palautetta konseptin toimivuudesta ja hyödyllisyydestä. Palvelukonseptia kehitetään saadun palautteen avulla. Tässä vaiheessa luodaan myös ohjeet palvelukonseptin jatkokehittelylle. Se tapahtuu määrittelemällä palvelumalli tuotantokaavion avulla. Jatkokehitys toteutetaan palvelumallin yksityiskohtaisten määrittelyjen ja toimenpiteiden mukaisesti. (Korhola 2013) Seniori365.fi palvelua testattiin useaan otteeseen senioreiden kanssa.

Arviointi ja kehittäminen

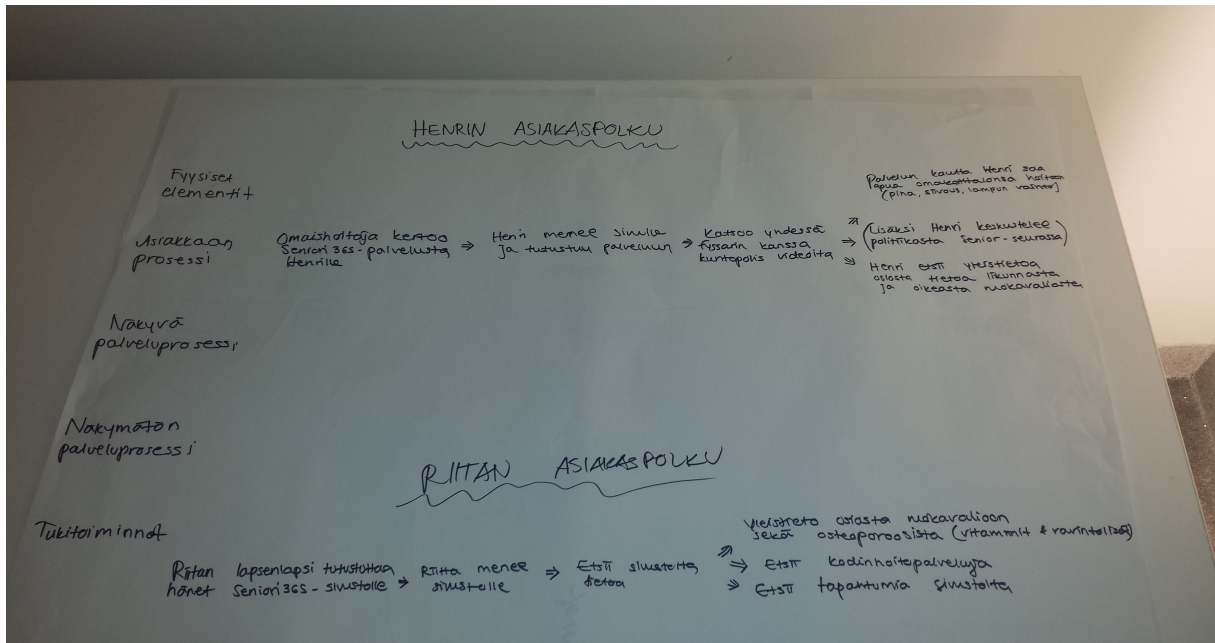
Moritzin mallia muokattiin seniori365.fi palvelun mukaan ja malliin lisättiin seitsemäs kohta arviointi ja kehittäminen. Arviointi- ja kehittämissvaiheessa arvioidaan koko konseptia palvelun, poratalin ja sisällön näkökulmasta. Palvelusta arvioidaan, minkälaista hyötyä siitä on ja kenelle? Portaalista arvioidaan sen helppokäyttöisyyttä, ulkoasua ja käytettävyyttä. Sisällöstä pohditaan, mitä palvelu jo sisältää ja, mitä sieltä puuttuu. Seniori365.fi-palvelu on julkaistu vuonna 2014 ja sitä kehitetään koko ajan eteenpäin kehittämällä uutta sisältöä ja muokkamalla portaalia yhä helppokäyttöisemmäksi.

Toinen tässä työssä käytettävistä malleista on Stefan Moritzin palvelumuotoiluprosessimalli. Malli valittiin sen monipuolisten työkalujen ja metodien takia. Moritzin mallin on myös helppo yhdistää Gijns Van Wulfenin innovaatio prosessin kanssa.

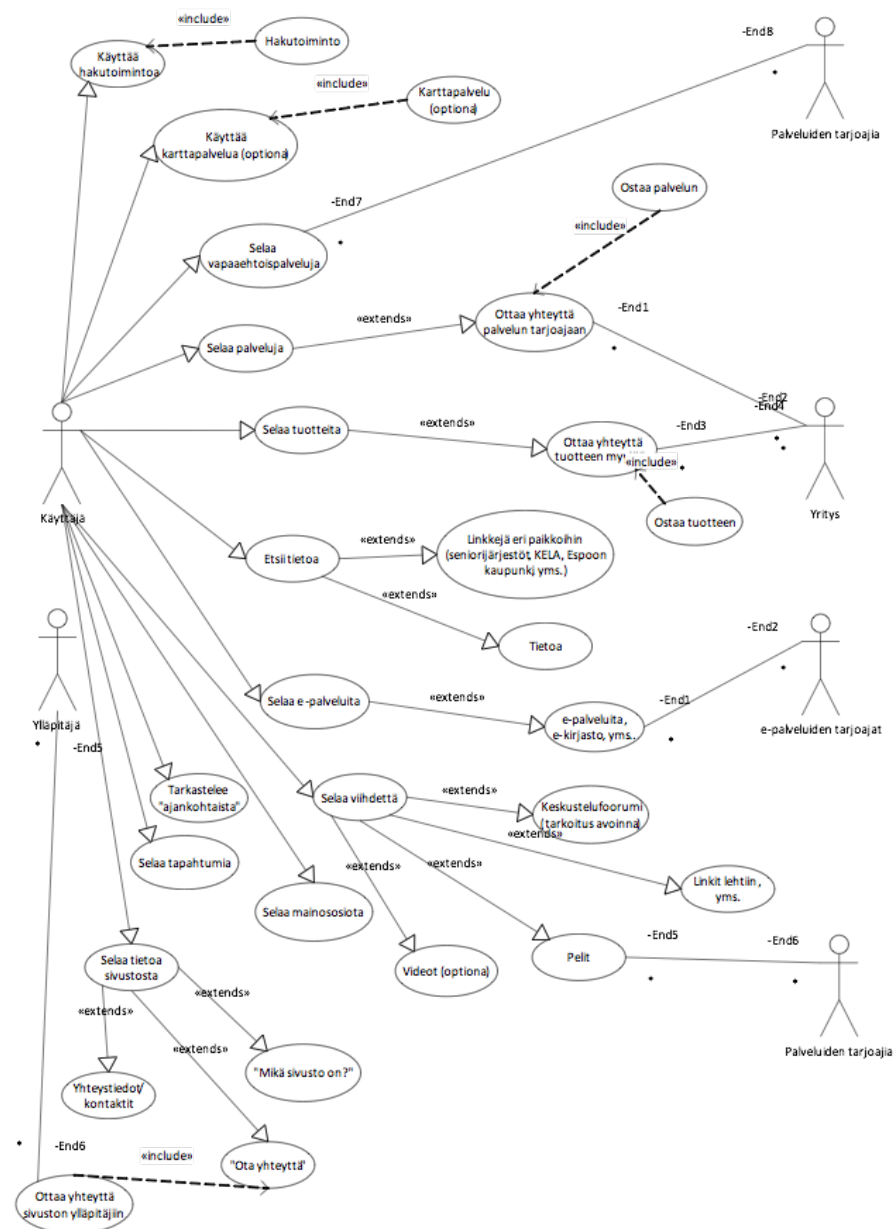
Palvelumuotoilun työkalut

Seniori365.fi-kehityshankkeen aikana palvelumuotoilun tärkeimmät työkalut olivat kontaktipisteet ja palvelupolku. Nämä kaksi työkalua eroavat suuresti perinteisen palvelun kehittämisessä käytetyistä työkaluista. Palvelumuotoilun teoria perustuu kokonaisuudessaan käyttäjälähtöisyyteen ja sen parantamiseen. Tämä onnistuu ainoastaan silloin, kun yritys ottaa käyttäjälähtöisyyden suunnittelun keskipisteeksi. Ilman ymmärrystä asiakkaan kokemuksista palvelun kanssa, on mahdotonta kehittää ja parantaa palvelua. Siksi on tärkeää, että Seniori365.fi-palvelua suunnitellessa keskityttiin siihen, miten asiakas kokee palvelun ja kuinka hän käyttää sitä. Tätä varten luotiin useita työkaluja suunnittelua varten, jotta yritys näkee palvelun asiakkaan näkökulmasta. Näitä tapoja ovat jo mainitut kontaktipisteet, palvelutuokio ja palvelupolku. (Miettinen 2011, 48-49.)

Seniori365.fi-kehityshankkeen aikana luotiin erilaisia taulukoita kuvastamaan senioripalvelun palvelupolkua. Oheinen taulukko kuvaa, kuinka asiakas saa ensikosketuksen palveluun ja kuinka asiakas voi toimia palvelussa. Näin saadaan ymmärrys Seniori365.fi-palvelun asiakkaan tarpeista, valinnoista ja tuntemuksista. Taulukko perustuu kuvitteellisen Elsan käyttäjäprofiiliin. Opiskelijat loivat hankkeen aikana useita käyttäjäprofiileja, joihin perehdytään kappaleessa 8.1. Henrin ja Riitan asiakasprofiilien palvelupolku on luonnehdittu kuvassa 1.



Kuva 1 Käyttäjäprofiilien palvelupolku



Kuva 2 Laakkonen T. 2014, Käyttäjätapauskavaio

Yllä olevassa käyttäjätapauskavaiossa havainnollistetaan visuaalisesti kuinka eri käyttäjät voivat edetä Seniori365.fi-palvelun aikana ja kuinka he toimivat. Asiakkaiden käyttäytymistä ymmärtämällä voidaan löytää uusia tarpeita ja mahdollisuuksia parantaa palvelua. Vaikka palvelupolkua miettisikin monen erilaisen asiakkaan kannalta, on kuitenkin muistettava, että jokainen asiakas luo oman henkilökohtaisen polkunsa. Yritys voi palvelua luodessaan vaikuttaa prosessiin, mutta asiakkaat luovat oman yksilöllisen kokemuksensa palvelusta hyödyntäen palveluntarjoajan luomia eri vaihtoehtoja ja kanavia. (Miettinen 2011, 49-51, Tuulaniemi 2013, 72-75.)

Palvelupolku koostuu lukuisista palvelutuokioista ja palvelutuokiot koostuvat lukuisista kontaktipisteistä. Kontaktipisteet ovat palvelun aikana koottuja asioita, joita asiakas kokee, näkee ja aistii. Tämä pätee myös yrityksen brändiin, ei pelkästään sen tarjoamiin palveluihin. Kontaktipisteet voidaan jakaa eri ryhmiin, joista yleisimmät ovat nämä neljä:

1. Kanavat

Kanavat kuvastavat ympäristöä, jossa palvelu koetaan. Kanaviksi voidaan määritellä esimerkiksi yrityksen toimitilat, ympäristö, jossa toimitilat sijaitsevat sekä virtuaaliset tilat kuten internetsivustot ja puhelinpalvelut. Useimmiten palvelut eivät keskity pelkästään yhteen näistä kanavista, vaan ne toimivat niiden kaikkien välityksellä. Fyysisissä tiloissa vaikuttavia asioita voivat olla esimerkiksi musiikki, sisustus ja sijoittelu, valaistus ja jopa tuoksut. Internetsivuilla vaikuttajia voi olla yhtä monta, joissain tapauksissa jopa enemmän kuin liikkeessä. Internetsivuilla vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi sivuston värit, ulkoasu kokonaisuutena, äänet sekä toimivuus. Kaikilla näillä tekijöillä on suora yhteys asiakkaan palvelukokemukseen. Seniori365.fi-palvelulla ei ole fyysisiä tiloja asiakkaille. Sen palvelukanavat ovat digitaalisia, kuten palvelun internetsivut, palautekanavat ja yrityksille suunnattu puhelinpalvelu. Tämän takia palvelun internetsivuston ulkoasuun ja toimivuuteen sekä asiakaspalvelun laatuun panostettiin kehityshankkeen aikana, sillä internetsivut ja asiakaspalvelukanavat ovat tärkeimmät suorat kanavat palveluun.

2. Esineet

Nämä kontaktipisteet ovat tavaroita tai esineitä, joita asiakas tai palveluntarjoaja voi käyttää palvelun aikana. Nämä esineet voivat olla myös palveluntuotantoon liittyviä esineitä joita henkilöstö käyttää. Vaikkei asiakas välttämättä itse pääse käyttämään näitä esineitä, luo se silti kuvan asiakkaan mieleen palvelusta ja sen laadusta. Nämä esineet saattavat myös suoraan vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen, kuten hieno aterian ravintolassa tai mukavat penkit taksissa. Kaikki nämä esineet vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan. Seniori365.fi-palvelun esinekontaktipisteitä on vaikea määritellä, sillä palveluun ei liity suoranaisia esineitä. Asiakas pääsee palveluun omalla henkilökohtaisella tietokoneellaan tai mobiililaitteellaan, joka ei ole palvelun tarjoama. Palvelun serverit, jotka pitävät yllä palvelun internetsivuja, ovat esimerkiksi esine palvelussa, sillä servereiden toimivuus ja vakaus vaikuttaa itse palveluun. Asiakas liittyy palveluun internetsivujen kautta, jota palvelun serverit pitävät yllä, joten serveristä luovat esinekontaktipisteen palvelussa.

3. Toimintamallit

Toimintamallit ovat ehkä kaikista etäisin neljästä kontaktipisteestä, mutta silti erittäin tärkeitä. Toimintamallit määrittävät sen, kuinka palvelun tarjoaja toimii asiakaspalvelutilanteissa. Toimintamalleja ovat esimerkiksi eleet ja tavat, joilla asiakaspalvelijat toimivat. Esimerkiksi ravintolassa, tuoko tarjoilija aterian asiakkaan pöytään vai joutuuko asiakas itse nousemaan ja hakemaan aterian. Tarjoilijan eleet tuottavat myös kokemuksen palvelusta, esimerkiksi tuoko tarjoilija viini pullon pöytään avattuna, vai kaataako hän sen suoraan asiakkaan

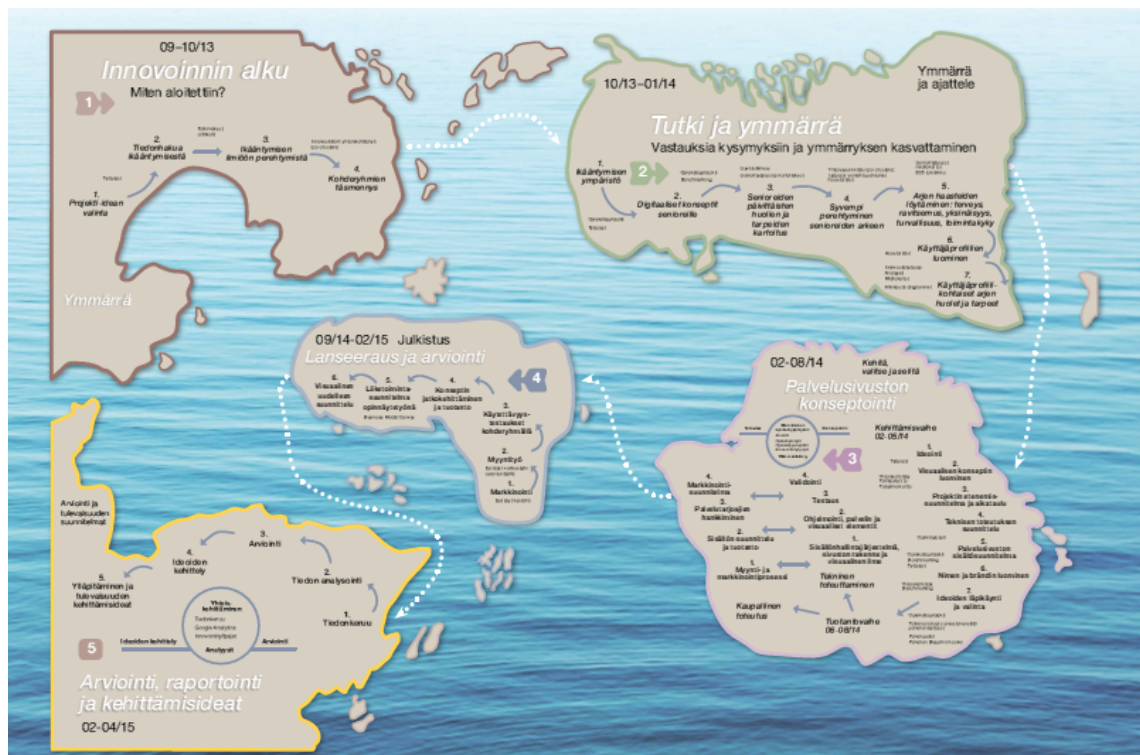
lasiin. Nämä eleet saattavat olla mitättömän tuntuisia itse palveluntarjoajalle, mutta asiakkaalle ne saattavat olla hyvinkin tärkeitä. Hyvän asiakaskokemuksen kannalta nämä eleet ja tavat ovat hyvinkin tärkeitä. Seniori365.fi-palvelulla ei ole fyysistä toimipistettä asiakkaille, joten hyvät tavat ja eleet esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ovat erittäin tärkeitä. Tämä pätee myös esimerkiksi palvelun ylläpitämiin sosiaalisen median kanaviin.

4. Ihmiset

Palvelussa työskentelevät ihmiset itse ovat osa palvelua. Kuinka asiakaspalvelijat käyttäytyvät ja toimivat, luo suoranaisen kokemuksen palvelusta asiakkaalle. On erittäin tärkeää, että palveluntarjoaja sopii yrityksen brändiin niin ulkonäöltään kuin luonteeltaan. Asiakaspalvelijan tapa puhua asiakkaille on hyvä ottaa huomioon. Muodollinen ja asiallinen puhumistyyli on suotavaa esimerkiksi hienoissa ravintoloissa tai hotelleissa, mutta ruokakaupassa tämä ei ole välttämätöntä. Myös itse asiakkaat saattavat luoda mielikuvan palvelusta. Asiakkaan huono käytös ei itsenään vaikuta itse palveluun, mutta se kuinka asiakaspalvelija toimii tällaisessa tilanteessa voi luoda positiivisen tai välinpitämättömän kuvan palveluntarjoajasta. Seniori365.fi-palvelussa asiakaspalvelusta ovat vastuussa opiskelijoista koostuva projektitiimi. Opiskelijat huolehtivat sosiaalisesta mediasta sekä asiakaspalvelusta puhelimitse. Molemmissa kanavissa tulee keskittyä yksinkertaisuuteen ja ystävällisyyteen.

Ymmärtämällä näitä neljää kontaktipistettä yritys voi luoda strategian palveluntarjonnalle ja saada kuvan asiakaskokemuksesta. Kontaktipisteiden tärkeys vaihtelee suuresti itse palvelujen välillä, joten on tärkeää hahmottaa, mitkä näistä neljästä ovat olennaisimmat asiakaskokemuksen ja arvontuotannon kannalta. (Miettinen 2011, 26-29, 51-54.)

7. Adventure of seniori365



Kuvio 8 Adventure of Seniori365

Kehittämistyökaluina käytettiin Van Wulffenin ja Stefan Moritzin mallien yhdistelmää, joka on muokattu edistämään seniori365.fi - palvelun kehitysprosessia. Kuvassa numero 6 näkyy innovaatioprosessimalli, joka luotiin yhdistämällä näitä kahta mallia. Tässä mallissa yhdistyy molempien prosessien hankkeen kehitykselle oleelliset ominaisuudet.

Kartasta näkee kehitysprosessin etenemisen vaihe vaiheelta. Kehitysprosessin eteneminen ja vaiheet sekä kartan pohja on luotu Wulffenin mallia hyödyntäen. Moritzin mallin työkaluja ja metodeja käytetään prosessin etenemisessä ja eri vaiheissa. Wulffenin mallia käytettiin pääosin hankkeen etenemiseen ja ajalliseen suunnitteluun. Wulffenin mallin visuaalisuutta on myös hyödynnetty hankkeen toteutuksessa. Visuaalinen hahmotelma prosessin kulusta helpottaa sen ymmärtämistä ja suunnittelua. Moritzin ja Wulffenin mallit yhdistettiin tuomalla Moritzin mallista oikeat metodit ja työkalut hankkeen etenemisen vaiheisiin. Wulffenin mallista saadaan vastaus kysymykseen: Mitä tehdään? Ja Moritzin mallista: Miten toteutetaan?

8. Innovaatiostartti



Kuvio 9 Innovaatiostartti

Uuden palvelun tai tuotteen innovoinnin tulee lähteä kohderyhmän tuntemuksesta. Ymmärryksen kasvattaminen on myös Stefan Moritzin palveluprosessimallin ensimmäinen vaihe. Seniori365.fi-palvelun kohderyhmän tuntemuksen kasvattamisessa hyödynnettiin netscouting-menetelmää eli kohderyhmän tietoa kartoitettiin internetistä. Myös aiemmin kappaleessa 1.2 mainittuja, Laureassa aiemmin tuotettuja hankkeita käytettiin tietolähteenä.

Laurean hankkeiden lisäksi etsittiin tutkimuksia, joita on toteutettu Suomessa ja ulkomailla. Kartoitusvaiheessa huomattiin, että väestön ikääntyminen ei ole ainoastaan Suomen ongelma, vaan siihen etsitään ratkaisuja maailmanlaajuisesti. Suomi osallistui esimerkiksi vuonna 2012 Euroopan aluekehitysrahoituksen rahoittamaan projektiin, jonka tarkoituksena oli innovoida aktiivista ikääntymistä edistäviä ratkaisuja. (Making ageing better 2012.)

Väestön ikääntyminen on yksi Euroopan suurimmista tulevien vuosikymmenien haasteista. Vuonna 2060 yli 64 vuotiaita on arvioitu olevan lähes 30 prosenttia EU:n väestöstä. Väestön ikääntyminen on myös yksi EU-2020 strategian listaamista tärkeimmistä pitkän aikavälin haasteista. Innovatiivinen Unioni löysi yhden vastauksen tähän ongelmaan. EU:N näkökulmasta Euroopassa tulisi käynnistää innovaatiokumppanuus edistämään aktiivista ja tervettä ikääntymistä. Näin voidaan löytää ratkaisuja, joilla innostetaan ihmisiä terveelliseen ja sosiaalisesti aktiiviseen elämään. Samalla mahdollistetaan kotona asuminen pidempään. Tärkeää on

myös pohtia, miten hoitomalleista saadaan taloudellisesti kestäviä. (Making ageing better 2012.)

InnoEspoo-tiimi analysoi tutkimuksia ja järjesti ideointileirejä etsiäkseen vastauksia keskeisiin kysymyksiin. Miten tukea ikääntyneitä päivittäisissä haasteissa? Mitä ikääntyneet tarvitsevat, jotta kotielämä olisi turvallisempaa ja iloisempaa? Kysymyksiä avulla saatiin käsitys, mitä uutta markkinoille pitäisi tuoda ja minkälaisia palveluita seniorit tarvitsevat. Innovaatioleirit ovat nopea tempoisia, mutta luovat usein paljon uusia ideoita.

Tämän prosessin myötä käsitys kohderyhmästä ja käyttäjistä tarkentui. Kohderyhmään eli palveluiden käyttäjiin kuuluivat seniorit, omaishoitajat ja omaiset. Seniori365.fi-palvelun välillisiä kohderyhmiä ovat liitot, yhdistykset, palveluiden ja tuotteiden tuottajat ja Espoon kaupungin senioritoimijat. (Kiviharju 2015.)

8. Ymmärtäminen ja ajattelu



Kuvio 10 Tutki ja ymmärrä

8.1. Ymmärrys

Tässä palvelumuotoiluprosessin vaiheessa opiskelijatiimi lähti hahmottamaan ikääntymisen nykytilannetta työpajojen avulla. Työpajojen tarkoitus on kartoittaa ja tuottaa otolliset olosuhteet runsaalle ideoinnille. Digitalisaatio kehittyy kokoajan eteenpäin ja myös hyvinvointialalla on paljon toimijoita. Tiimillä oli jo käsitys siitä, että tuleva palvelu liittyisi mahdollisesti

digitaaliseen palveluun. Tarvittiin tietoa jo olemassa olevista palvelukonsepteista ja palveluiden tarjoajista sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Olemassa olevia internetpalveluja senioreille kartoitettiin, jotta ymmärrettiin markkinoiden laajuus ja minkälaisia toimijoita markkinoilla jo on. Kotimaisia ja kansainvälisiä konsepteja benchmarkattiin ja niistä otettiin mallia. Benchmarkauksen tarkoituksena oli tutkia alalla olevia toimijoita ja katsoa mikä heidän palvelussa oli hyvää, mitä kannattaisi hyödyntää ja mikä oli huono, mitä tulisi välttää. Benchmarkauksen kohteeksi valittiin myös muutamia toisilla aloilla toimivia internetsivustoja, jotta niistä voidaan ottaa mallia. Benchmarkaus on todettu tehokkaaksi tiedonhankintatavaksi.

Markkinoiden ymmärtämisen lisäksi pitää ymmärtää oman kohderyhmän tarpeita, tunteita ja huolia. Kartoituksen kohteena oli iäkkäiden ihmisten arjen toiminnot. Tietoa etsittiin internetistä jota opiskelijat analysoivat. Omasta kohderyhmästä parhaiten tietoa saa haastattelemalla heitä. Opiskelijatiimit järjestivät seniori-työpajoja, joissa he haastattelivat eri-ikäisiä senioreita. Myös erilaisissa tapahtumissa kerättiin tietoa senioreiden arjesta, tarpeista ja toiveista. Tiedonhankinnan kautta hankittiin parempaa ymmärrystä kohderyhmästä. Tiedon etsinnän ja analysoinnin lopputuloksena oli raportti, Senioreiden arki.

8.2. Ajattelu

Haastatteluiden ja tiedonhankinnan perusteella pystyttiin kohdistamaan senioreiden huolet viiteen pääryhmään: toimintakyky, yksinäisyys, ravinto, turvallisuus sekä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpito. Tiimi lähti laajentamaan senioreiden arjen huolia ryhmiltään käyttäen apuna 635 - tekniikkaa. Tiimi jaettiin kahteen neljän hengen ryhmään, mukana oli myös ohjaava opettaja. 635 - tekniikan avulla kerätään uusia aiheita ja ideoita. Tekniikan ideana on kirjoittaa paperille yhteen ruutuun aina yksi uusi idea, samaa ei saa toistaa, paperit kiersivät osallistujalta toiselle. Ehdotukset voivat olla mitä tahansa aiheesta mieleen tulee. Parhaimpia ideoita lähdetään jatkojalostamaan.

Henkilö no 6:

copyright © Olaf Flak

635 tekniikka

Kirjoita ideoita aiheeseen liittyen. Vasemmalle ylänurkkaan kirjoita tiimin nimi ja oma nimesi joka paperille saman numeron kohdalle. Kun aloitat kirjoittamaan ideoita, sinulla on 5 minuuttia aikaa kirjoittaa 3 tai 4 idea omalle riville. Tämän jälkeen paperiä kierrätetään myötä päivään ja kirjoitetaan uudet ideat seuraavaan paperiin. Paperiä kierrätetään niin kauan, kunnes kaikki paperit ovat kiertäneet kaikilla osallistujilla. Samassa paperissa ei saa olla samaa ideaa uudestaan.

	1.	2.	3.	4.
Henkilö no 1:	Sosiaalinen verkosto on aina huono	Prätkemä	sairaslaakaus	
Henkilö no 2:	Uusi laulu	Q-matka	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Aivan tarpeen määrittäminen esim. vakuutusmaksuun → vanhuksen vakuutus
Henkilö no 3:	Onnittelunäytelmä	Stressi-elämä	miten määstää ottaa kaikki kätteet oikeaan aikaan	Ilkanta tarpeeksi ja muut medissa
Henkilö no 4:	muutamat -> osteopatia	SQAR		
Henkilö no 5:				
Henkilö no 6:				

copyright © Olaf Flak

Kuva 3 Seniorin arjenhuolia 635-tekniikan avulla kerättynä

Tiimi tutustui myös senioreiden arkeen ja haastatteli senioreita erilaisissa elämänvaiheissa. Saatujen tietojen avulla tuotettiin kaksitoista erilaista käyttäjäprofiilia. Niiden avulla pyrittiin ymmärtämään paremmin erilaisessa elämäntilanteessa olevien ja eri sairauksia sairastavien senioreiden käyttäytymistä ja avuntarvetta. Tiimi haastatteli myös omaishoitajia, jotta saatiin käyttäjäprofiili omaishoitajan näkökulmasta.

Käyttäjäprofiileista haluttiin hyötyä mahdollisimman paljon, joten jokaista profiilihenkilöä tutkittiin yksitellen tarkemmin. Käyttäjäprofiilin avulla pohdittiin, minkälaisia arjenhuolia esimerkiksi osteoporoosia sairastavalla seniorilla on. Tämän avulla pystyttiin pohtimaan, mitä tietoa, palvelua, tuotetta tai aktiviteetteja kyseisen ryhmän edustaja etsii sivustolta tai millainen palvelu olisi hyödyllinen kyseiselle käyttäjäprofiilille. Prosessin aikana löydettiin uutta sisältöä sivustolle, joita kartoituksissa ei aikaisemmin ole tullut esille.

Esimerkki käyttäjäprofiili Pentti 73v

Pentti on 73-vuotias naimaton eläkeläinen mieshenkilö ja hän asuu Matinkylässä Espoossa osittain kotihoidon tuella. Hänen luonaan käy hoitaja kerran päivässä aamuisin katsomassa Pentin kuntoa ja avustamassa joissakin pienissä ja yksinkertaisissa asioissa sekä arjen rutii-neissa. Pentillä ei ole lapsia eikä hän ole ollut naimisissa. Hänelle on pienehkö eläke, mutta hän tulee toimeen sillä.

Pentti on ollut aina teknisesti valmentunut ja hän tykkää käsitellä erilaisia teknologisia laitteita ja hän on kätevä käsistään. Hän toimi koko ikänsä suutarina ja sai tähän ammattikoulutuksen. Hänellä on muutamia hyviä ystäviä, joita hän tapaa noin kaksi kertaa viikossa. Hän käyttää Internetiä melko aktiivisesti sekä myös sosiaalista mediaa. Internetissä hän tykkää seurata maailman menoa ja seuraa erilaisia keskustelupalstoja, jotka käsittelevät hänen kiinnostuksen kohteena olevia teknisiä alueita. Hän seuraa jääkiekkoa, sillä hän pelasi jääkiekkoa nuorempana ja hän on aina ollut kiinnostunut jääkiekosta.

Hänen toimintakykynsä on heikentynyt vuosien mittaan ja hän kaipaisi apua ruoan valmistuksen suhteen. Hän voisi kokeilla jonkinlaisia ateriapalveluja, joissa hänelle toimitettaisiin ruoka kotiin. Hän myös kaipaisi jonkinlaista turvallisuuden tunnetta ja hän haluaisi tähän tarkoitukseen jonkinlaisen turvaratkaisun, esimerkiksi turvarannekkeen.

9. Palvelun kehittäminen



Kuvio 11 Palvelusivuston konseptointi

9.1. Seulo ja selitä

Seni365.fi-sivusto ja palvelu kehitettiin iäkkäille ihmisille, joten se tuli suunnitella helposti käytettäväksi ja kutsuvaksi. Se sisältää iäkkäiden tarpeisiin liittyviä palveluita, kuten kodinhoitoon-, terveyteen- ja liikuntaan liittyviä palveluita. Iäkkään väestön tietotekniikan käyttötä ei ole vielä kovinkaan runsaasti tutkittua tietoa. Tämän vuoksi haastattelut olivat tärkeä tiedonlähde kehityksessä. Iäkkäiden ihmisten asenteet teknologiaa kohtaan ovat kuitenkin muuttuneet myönteisempään suuntaan viimevuosien aikana. (Tilastokeskus 2015)

KÄKÄTE-projektin toteuttaman haastattelututkimuksen mukaan suuri osa iäkkäistä ihmisistä oli sitä mieltä, että teknologiasta on heille apua. Tutkimuksissa haastateltiin yli 800 75-89-vuotiasta ihmistä. Heistä 23 % vastasi käyttävänsä tietokonetta, joista 19 %:lla oli käytössä internet. Haastateltavat tunsivat saavansa helpotusta jokapäiväiseen elämäänsä internetin luomien mahdollisuuksien myötä. (ikateknologia.fi/kakate 2014)

Palvelun tulisi vastata ikääntyneiden pyytämää apua ja synnyttää mielikuva, että hänen tarpeeseensa on vastattu oikealla tavalla. Vanhuksilla täytyy olla myös tunne siitä, että hän saavat apua silloin kun sitä tarvitsevat, jolloin syntyy luottamus palveluun. Haasteena palvelujen oikeudenmukaisen jakautumisen kannalta on se, että palvelua saa myös niin sanotut nuoremmat vanhukset, joka saattaa luoda negatiivisia näkemyksiä vanhemmalle sukupolvelle. Sosiaali- ja terveyspalvelut pohjautuvat kalenteri-ikään ja fyysiseen selviytymiskykyyn, jota palvelussamme yritettiin välttää. Palvelua kehittäessä oli tärkeää, ettei sivusto ja palvelut ole sitoutuneet kalenteri-ikään, vaan oikeaan avuntarpeeseen. On hyvin yksilöllistä, missä kunnossa vanhus on ja se ei ole yleensä sidoksissa ikään, joten palvelua tulisi kehittää samalta pohjalta. Palvelun luonti oli jaettu kahteen vaiheeseen, kehittämissivuiheeseen ja toteutusvaiheeseen. (Millainen seni365.fi on? kyselyn kootut vastaukset 2014)

9.2. Kehitysvaihe

Palvelun kehittämisvaihe alkoi helmikuussa 2014. Kehittämisvaiheen alussa keskityttiin luomaan useita vaihtoehtoisia konsepteja palvelulle. Konsepteja suunniteltiin ja innovoitiin erilaisissa ideointi- ja työpalaverissa. Kaikkien näiden konseptien tarkoitus oli sama, tukea ikääntyneiden elämää kotona ja näin parantaa kotona selviytymistä. Muutamia erilaisia palvelukonsepteja luotiin, joista yksi valittiin jatkokehitykseen. Valitulle konseptille alettiin kehittää visuaalista ja sisällöllistä suunnitelmaa, jonka pohjalta itse kehitystyö voitiin aloittaa.



Kuvio 12 Visuaalinen konseptisuunnitelma

Konseptille luotiin visuaalinen suunnitelma, joka auttoi hahmottamaan palvelun eri alueita. Vihreä alue kuvastaa internetsivua, jonka toimii pohjana palvelulle. Internetsivulle tehtiin eri välisivuja, joita siniset pilvet kuvastavat. Nämä sivut olivat palveluja, joita konseptin suunnitteluvaiheessa kartoitettiin ja todettiin tarpeellisiksi. Näihin alueisiin kuuluu esimerkiksi kodinhoito palvelut, terveys- ja turvallisuuspalvelut. Keltainen pilvi kuvan keskellä kuvastaa mahdollisuuksia, joita konsepti tarjoaa. Näitä mahdollisuuksia olivat esimerkiksi opiskelijoiden ja yrittäjyyden tukeminen palvelun avulla ja kilpailukyvyn lisääminen espoolaisille toimijoille. Punainen pilvi kuvan keskellä kuvastaa itse konseptia, Seniori365.fi:tä.

Visuaalisen suunnitelman jälkeen luotiin etenemissuunnitelma ohjaamaan hankkeen kulkua. Suunnitelmassa asetettiin määräajat hankkeen eri vaiheille, kuten internetsivun kehityksen alkamiselle ja prototyypin valmistumiselle. Suunnitelmat eivät olleet kirjoitushetkellä lopullisia, vaan ne tehtiin vuoden 2014 joulukuuhun saakka ja niitä päivitettiin hankkeen edetessä. Suunnitelmien ja aikataulujen pohjalta alkoi itse palvelun kehittäminen huhtikuun lopussa. Tällöin palkattiin kaupallinen opiskelija- ja tekninen tiimi toteuttamaan sivustoa elokuuhun 2014 saakka, jolloin ensimmäinen versio palvelusta valmistui.

Internetsivuston ideointi ja suunnittelu

Internetsivuston suunnittelu sisälsi sivuston teknisen ja sisällöllisen suunnitelman. Tätä suunnitelmaa aloitettiin kehittää samoihin aikoihin kuin etenemissuunnitelmaa, ja se valmistui

kesäkuussa 2014. Teknisestä suunnitelmasta vastasi kaksi tietojenkäsittely alan opiskelijaa, jotka toteuttivat opinnäytetyönään suunnitelman hankkeelle. Opinnäytetyössä suunniteltiin sivustolle tärkeitä teknisiä alueita, kuten sivuston alustaa, toimintoja, visuaalisuutta sekä tekniikkaa kuten servereitä. Suunnitelma antoi suuntaviivat toteutuksesta vastaavalle kesätiimille, joka aloitti työskentelynsä kesäkuussa suunnitelman valmistuttua.

Samaan aikaan kun teknistä suunnitelmaa toteutettiin, toteutettiin sivuston sisällöllinen suunnitelma. Tiimi oli vastuussa kartoituksista, jotka kohdistuivat potentiaalisiin yritysasiakasiin sekä kolmannen sektorin toimijoihin. Tiimi teki myös valintoja sivuston sisältöön ymmärtäminen- ja ajatteluvaiheessa tehtyjen kartoituksien ja tutkimusten pohjalta, joissa käsiteltiin asiakaskohderyhmän tarpeita. Tässä vaiheessa tiimi teki myös yhteistyötä teknisen tiimin kanssa, ja he tekivät yhdessä päätöksen tulevasta sivuston alustasta. He kartoittivat erilaisia vaihtoehtoja sivuston alustalle, ja valitsivat yhdessä tämän kaltaiselle palvelulle soveltuvan alustan, jonka pohjalta sivuston tekninen toteutus aloitettiin.

Kartoitusten jälkeen sisältö tiimi valitsi parhaimmat ideat liittyen sivuston sisältöön, joita lähdettiin jatkokehittämään toukokuussa. Samaan aikaan sivuston teknistä alustaa testattiin, jonka pohjalta lopullinen valinta tehtiin. Kun lopulliset päätökset sivuston sisällöstä ja teknisistä ominaisuuksista saatiin tehtyä, siirryttiin hankkeen seuraavaan vaiheeseen, eli sivuston tekniseen toteutukseen.

9.3. Toteutusvaihe

Kesäkuussa siirryttiin seuraavaan vaiheeseen palvelunkehittämisessä, toteutukseen. Tämä vaihe jaettiin kahteen osaan, internetsivuston tekniseen toteutukseen sekä sisällöntuotantoon ja markkinointiin. Opiskelijoista koostunut tiimi rekrytoitiin vastaamaan toteutuksesta kesän ajaksi. Tiimi oli jaettu kahteen osaan, joista toinen keskittyi internetsivuston tekniseen toteutukseen ja toinen markkinointiin ja sisältöön. Tiimit työskentelivät samanaikaisesti ja tekivät yhteistyötä vaiheiden kehityksen aikana. Molempien tiimien määräaika oli elokuun lopuksi, jolloin sivuston ensimmäinen pilotti tuli olla valmis markkinoille.

9.3.1. Internetsivuston tekninen toteutus

Suunnittelu

Toukokuussa 2014 teknisestä toteutuksesta vastaava tiimi aloitti työskentelyn sivuston parissa. He työskentelivät kesäloman ajan toukokuusta elokuun loppuun. Heidän vastuualueellaan oli sivuston tekninen toteutus alkaen suunnittelusta ja loppuen valmiiseen ja toimivaan konseptiin. Tiimissä toimivat kesänaikana viisi ICT alan opiskelijaa ja kaksi liiketalouden opiskelijaa. (Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014.)

Ensimmäiset vaiheet olivat suunnittelua ja ideointia, jossa käytiin läpi esimerkiksi projektin aikataulut ja määräajat erilaisissa innovaatio sessioissa. Tällöin sovittiin projektin virallinen lopetuspäivä, jolloin internetsivuston toimiva pilotti tulee olla valmis käytettäväksi. Tämän jälkeen siirryttiin ideoimaan ja suunnittelemaan itse sivustoa ja sen ominaisuuksia. Tässä vai-

heessa testattiin erilaisia sivuston alustoja lopullista valintaa varten, sekä kartoitettiin paljon ideoita liittyen sivuston eri ominaisuuksiin ja visuaalisuuteen. (Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014.)

Toteutus

Aluksi kartoitettiin monia eri yksityisiä sekä julkisia palvelun tarjoajia sekä keskityttiin sivuston ulkoasuun ja sisältöön. Palvelimeksi sivustolle valittiin Hostinger.fi joka vastaisi internet-portaalin toiminnasta. Sivuston tietokantapohjiksi valittiin drupal ja mysql, joiden pohjalta sivustoa aloitettiin kehittämään. Samalla valittiin myös sopiva sisällönhallintapohja (CMS). Teknisuunnittelun ohella suunniteltiin myös sivuston visuaalista puolta sekä sivuston sisältöä. (Seniori365.fi sivuston dokumentaatio 2014.)

Kun suunnitelmat ja päätökset sivuston teknisestä ja visuaalisesta toteutuksesta olivat valmiit, siirryttiin suunnitelmia toteuttamaan. Hostinger.fi palveluntarjoajaan otettiin yhteyttä ja heiltä tilattiin serveritilaa sivustolle. Palvelin asennettiin ja otettiin käyttöön ja palvelin testattiin huolellisesti ennen sivuston kehittämisen alkamista. Kun serveri oli saatu toimintakuntoon, alkoi itse sivuston kehittäminen. Drupalin avulla aloitettiin kehittämään ensimmäisiä versioita sivustosta PHP pohjalle. Tässä vaiheessa testattiin erilaisia ulkoasuelementtejä, kuten värejä ja rakenteita. Samalla sivustolle aloitettiin luomaan linkkejä ja alasivuja sekä kuvia. Kaikki tämä toteutettiin drupal järjestelmäpohjalle, joka toimi ytimenä sivustolle. (Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014, Seniori365.fi sivuston dokumentaatio 2014.)

Tarkoitus oli luoda sivustosta mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen, koska sivuston kohderyhmänä ovat iäkkäät ihmiset. Koodikirjoituksen tarvetta pystyttiin vähentämään juuri tämän takia, joka taas säästi aikaa sivuston toteutusvaiheessa. Drupal avulla PHP pohjalta kehitettiin myös erilaisia moduuleita, jotka toimivat erilaisia osina sivustolla. Näitä moduuleja olivat esimerkiksi sivuston hakuominaisuus sekä Google karttapalvelut. Tämä vähensi myös koodikirjoituksen tarvetta. Koska moduulit olivat valmiita, niitä voitiin liittää helposti alasivusta toiseen, ilman että koodia pitäisi kirjoittaa jälleen uudestaan. (Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014, Seniori365.fi sivuston dokumentaatio 2014.)

Mysql tietokanta asennettiin sivustolle ja testattiin toimivaksi. Tietokantapohja toimii samalla tavalla kuin taulukot Excel ohjelmassa. Näihin taulukkoihin kirjattiin asiakkaiden ja yritysten tietoja esimerkiksi sivustolle rekisteröityessä. Tietokannan avulla asiakkaat ja yritykset pystyvät esimerkiksi kirjautumaan sivustolle ja käyttämään eri sivuston palveluita. Tietokannan testauksen jälkeen järjestelmä liitettiin osaksi PHP pohjaan. (Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014, Seniori365.fi sivuston dokumentaatio 2014.)

Testaus

Kun ensimmäinen raakaversio (prototyyppi) oli saatu valmiiksi, alkoi sivuston testaus. Ensiksi keskityttiin sivuston rakenteellisiin asioihin, kuten linkkeihin, visuaalisuuteen ja toimintoihin. Havaitut virheet korjattiin ja joitakin osioita sivustolla muutettiin, esimerkiksi ulkonäöllisiä seikkoja. Testien yhteydessä toteutettiin myös kohderyhmän käytettävyydestä. Koska sivus-

to oli suunniteltu iäkkäämmille ihmisille, sivuston testaukseen osallistui seniorit. He testasivat tiettyjä yleispiirteitä sivustossa, kuten helppokäyttöisyyttä, ja he antoivat palautetta esimerkiksi sivuston visuaalisesta puolesta. Heidän mieltymysten ja palautteen pohjalta edettiin seuraavaan vaiheeseen, eli jatkokehitykseen. Saadun asiakaspalautteen mukaan sivustoa jatkokehitettiin ennen pilotin julkaisemista. Sivustolle tehtiin myös erilaisia testejä, joilla todettiin sivusto vakaaksi ja toimivaksi. Testitulosten pohjalta sivustoa jatko kehitettiin ennen ja jälkeen pilotin julkaisemisen.

9.3.2. Sisällöntuotanto ja markkinointi

Suunnittelu

Suunnittelu aloitettiin myyntiprosessin luomisella, jota päivitettiin kesän mittaan. Myyntiprosessisuunnitelma sisälsi, miten tiimi ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja mitä tapahtuu sen jälkeen, kun asiakas on halukas tulemaan mukaan palveluun. Tässä vaiheessa tiimi suunnitteli myös myyntipuheelle raamit, jotta yrityksille soittaminen olisi helpompaa.

Hyödyntäen aivoriihimenetelmää markkinointitiimi yhteistyössä teknisen tiimin kanssa loi yritysten rekisteröintiprosessin ja siihen tarvittavat työkalut kuten rekisteröimislomakkeen. Yritykset pystyivät täyttämään rekisteröitymislomakkeen netissä, mutta markkinointitiimi siirsi itse tiedot rekisteristä sivustolle. Syksyllä rekisteröintilomaketta päivitettiin ja tiedot integroituvat automaattisesti rekisteristä sivustolle. (Kauppinen 2015.)

Sisällöntuotanto

Sisällöntuotantoon kuului myyntiprosessisuunnitelman lisäksi kaikkien sivustolle tulevan sisällön valinta sekä aktiivinen päivittäminen. Viihteellinen sisältö kattaa muun muassa muistiharjoituksia, pelejä ja linkkejä eri lehtien nettisivuille. Espoon kaupungin ja esimerkiksi Kelan tarjoamat palvelut koostavat asiasisällön. Kesän aikana tiimi ehti kirjoittaa jo muutamia artikkeleita esimerkiksi muistisairauksista ja terveellisestä ravinnosta. Artikkeleita kirjoitetaan lisää useammista eri aiheista koko ajan. (Kauppinen 2015.)

Sivustolla on tapahtumakalenteri, josta seniorit voivat löytää itseään kiinnostavia tapahtumia Espoossa. Kesän aikana tiimi ryhtyi etsimään tulevia tapahtumia senioreille. Tapahtumakalenteri vaatii koko ajan aktiivista päivittämistä ja tapahtumien etsimistä, jotta se pysyy ajan tasalla. (Kauppinen 2015.)

Seniori365.fi - sivustolle luotiin kesän aikana oma Facebook - sivu, josta löytyy tietoa yrityksille, jotka mahdollisesti haluaisivat oman yrityksensä tiedot näkymään sivustolle. Facebook - sivulta löytyy runsaasti tietoa myös senioreille esimerkiksi linkki tapahtumakalenteriin, joka on seniori365.fi - sivustolla. (Kauppinen 2015.)

Markkinoinnin suunnittelu

Sisällöllisesti erittäin tärkeitä ovat yritykset, jotka sivustolla tarjoavat palveluitaan tai tuotteitaan. Kesän markkinointitiimi lähti hankkimaan sivustolle sopivia yrityksiä. Markkinointitiimi käytti apunaan Fonectan palvelua, josta pystyivät etsimään yrityksiä aihealueittain. Kun Fonectan yritykset oli käyty läpi, sen rinnalle otettiin Googlen haku, jonka avulla etsittiin sopivia yrityksiä. Yritykset listattiin yhteystietoineen ja heihin oltiin myöhemmin yhteydessä sähköpostitse ja puhelimitse. Sivustolle sopivia yrityksiä ovat kaikki yritykset, jotka tuottavat palveluita tai tuotteita senioreille ja joilla on y-tunnus. Palveluita tarjoavien yritysten on sijaittava pääkaupunki seudulla, koska sivusto on suunnattu Espoossa asuville senioreille ja palvelut tulevat olla heitä lähellä. (Kauppinen 2015.)

Potentiaalisia yrityksiä kartoitettiin käyttäen aiemmin mietittyjä arjen huolia. Tämä auttoi löytämään yrityksiä, joista on hyötyä senioreille. Laurea ammattikorkeakoulussa on järjestetty aiemmin aktiivisuutta elämään tapahtumia. Tapahtumissa on mukana ollut yhteystyössä eri yrityksiä, joihin tiimi päätti olla myös yhteydessä.

Kun tiimi oli kartoittanut yrityksiä, he tekivät Excel-taulukon yrityksistä ja heidän yhteystiedoistaan. Taulukkoon oli helppo merkitä, mihin yrityksiin oli otettu yhteyttä jo sähköpostitse ja kenelle soitettu sekä yrityksen kiinnostus sivustoa kohtaan; haluavatko he mukaan, ehkä vai ei. Lisäksi tuli ideoida ja suunnitella markkinointimateriaaleja. Esitteitä tarvitaan esittelytapahtumiin asiakkaille jaettavaksi. (Kauppinen 2015.)

Kesätiimin tärkeimmistä tehtävistä oli myös sopia esittelytapahtumia syksylle. Esittelytapahtumien tarkoituksena on lisätä tietoisuutta sivustosta senioreille ja potentiaalisille yrityksille. (Kauppinen 2015.)

Yritysten hankinta

Kesän aikana otettiin yhteyttä yrityksiin. Yrityksiä kontaktoitiin ensin puhelimitse, käyttäen apuna suunniteltua myyntipuhetta. Markkinoinnista vastaavat huomasivat kuitenkin jo alkuvaiheessa, että puhelimitse yhteydenottaminen on hyvin työlästä ja aikaa vievää. Puhelimen välityksellä oli myös erittäin vaikea saada yritysten mielenkiintoa heräämään asiasta, jota ei vielä ollut olemassa.

Tästä syntyi idea käyttää sähköpostia. Sähköposti toimi tehokkaana massamediana ja tavoitti tehokkaasti suuria määriä yrityksiä ilmaiseksi. Ennen kuin yrityksiin pystyttiin olemaan sähköisesti yhteydessä tuli suunnitella sähköinen markkinointiviesti. Sähköpostin tuli olla myyvä ja visuaalisesti näyttävä, jotta yritys kiinnostuisi siitä. Tiimi käytti Mailchimp sähköpostimarkkinointijärjestelmää. Järjestelmästä oli suuri apu, koska sen avulla tiimi näki, kuka oli vierailut missäkin linkissa ja kuinka useasti. Näin tiimi pystyi soittamaan yrityksille, jotka vaikuttivat olevan kiinnostuneita sivustosta. Sähköpostin lähettämisen jälkeen soittaminen oli huomattavasti helpompaa, koska sivustosta ei tarvinnut kertoa aivan kaikkea enää puhelimen välityk-

sellä, kun vastaanottava osapuoli oli jo saanut sivustoon liittyvän sähköpostin. (Kauppinen 2015.)

10. Palvelun toteutus



Kuvio 13 Lanseeraus ja arviointi

Sosiaalinen media otettiin mukaan markkinointivälineisiin marraskuussa 2014. Sosiaalinen media koettiin hyödylliseksi, jopa muutamalla päivityksellä viikossa huomattiin olevan positiivinen vaikutus. (Raatikainen 2014.)

Markkinointia on toteutettu pitkin syksyä erilaisissa tapahtumissa, seminaareissa ja kentällä. Kentällä opiskelijatiimi on esitellyt palvelua Espoon kaupungin eri tapahtumissa ja paikoissa kuten terveysasemilla, palvelutaloissa ja vapaa-ajan keskuksissa. Lokakuussa tiimi sai avukseen esittelyihin Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian opiskelijoita. Tiimi etsi myös aktiivisesti erilaisia seniorijärjestöjen kokouksia, joihin voivat mennä pitämään esittelyjä. (Raatikainen 2014.)

Myyntityö on myös uuden palvelun lanseerauksessa tärkeä vaihe. Myyntityöhön kuuluu asiakkaan lähestyminen. Ensin asiakkaalle lähetetään sähköpostitse info tai kutsukirje, jonka jälkeen asiakkaalle soitetaan parin päivän päästä. Puhelun aikana selvitetään olisiko yritys kiinnostunut tulemaan mukaan sivuston palvelutarjoajaksi. Jos asiakas vielä epäröi tai hänellä on jotain kysyttävää, kysymyksiin vastataan ja epäröinti pyritään häivyttämään. Aktiivisimmat asiakkaat saattavat ottaa yhteyttä jo ennen tiimin puhelinsoittoa ja ilmaista kiinnostuksensa sivustoa kohtaan. Myyntityötä on pääsääntöisesti toteuttanut tiimin projektipäällikkö. Myyntiä

on toteutettu myös erilaisilla messuilla kontaktoimalla paikan päällä yrityksiä mukaan palveluun. Myynti prosessia kehitettiin kokoajan. (Raatikainen 2014.)

Sisällöntuotanto

Sisältöä oli tuottamassa opiskelijoista koostuva seniori365.fi- tiimi, joka oli mukana kaikissa palvelun lanseerauksen vaiheissa. Kesän aikana kesätiimi oli jo aloittanut sisällöntuotantoa kartoittamalla eri viihde- ja asiasisältöjä. Syksyn seniori365.fi- tiimi jatkoi tätä työtä etsimällä uutta sisältöä ja päivitti kesän aikana sivustolle tullutta sisältöä. Seniori365.fi- tiimi käytti hyödykseen Googlea ja Fonectaan ja etsivät sieltä lisää yrityksiä uusilla toimintoalueilla. (Raatikainen 2014.)

Sivuston eri vaiheissa, sitä käytiin esittelemässä eri asiantuntijoille kuten Espoon kaupungin johtajille ja toimijoille, nettisivujen ylläpitäjille sekä IT asiantuntijoille. Palvelua esitettiin eri seminaareilla ja messuilla, joissa saatiin palautetta ja neuvoja asiantuntijoilta. Asiantuntijat antoivat myös positiivista palautetta esimerkiksi sivuston tarpeellisuudesta.

Sivustoa päivitetään kokoajan aktiivisesti ja uusi palveluntarjoajia kontaktoidaan palveluun mukaan. Uutta sisältöä tuotetaan koko ajan ja uusia elementtejä lisätään.

Visuaalinen suunnittelu ja testaus

Sivuston ulkoasua suunnitellessa tuli ottaa huomioon kohderyhmä eli seniorit. Sivuston tuli olla selkeä, helppokäyttöinen ja yksinkertainen. Visuaaliseen työskentelyyn kuului koko sivun visuaalisen ilmeen suunnittelu ja kehittäminen, kuvien ja ikonien etsimistä ja päivittämistä sekä sivuston värimaailman suunnittelemista ja päivittämistä. Myös markkinointimateriaalien kuten esitteiden ja roll-upin visuaalinen suunnittelu oli tärkeä tehtävä. (Raatikainen 2014.)

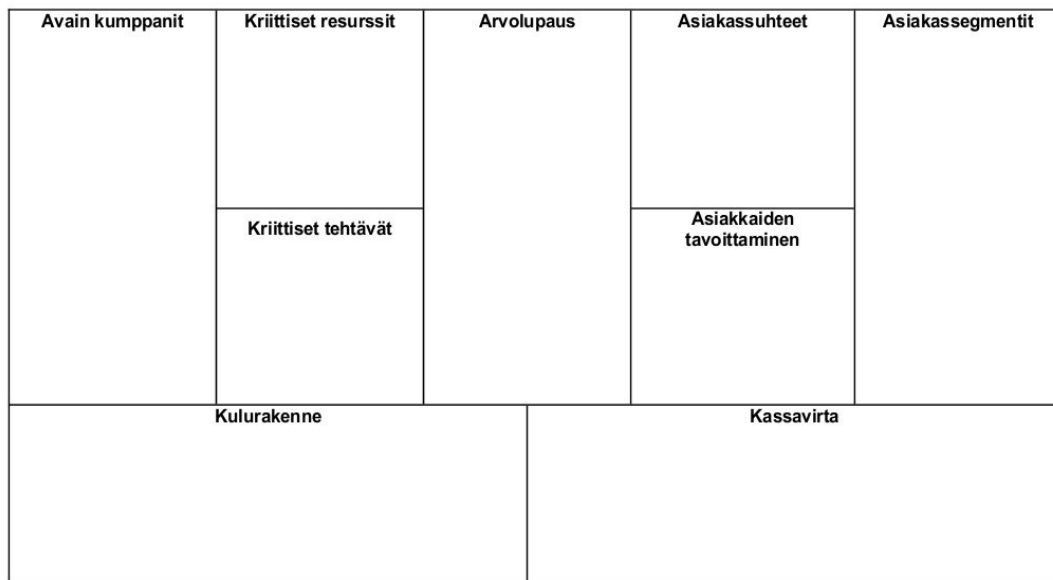
Edelleen kehittäminen

Sivustoa kehitetään kokoajan ja huomioidaan käyttäjäystävällisyys. Edelleen kehittäminen on tärkeä palvelumuotoilun vaihe, jossa palvelusta kehitetään yhä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Edelleen kehittämistä ovat auttaneet tehdyt käytettävyydestaukset senioreiden kanssa. Jo sivuston kehitysvaiheessa pidettiin ensimmäinen testaus. Sivuston julkaisemisen jälkeen on tehty useampia testejä. Testeissä saatujen palautteiden perusteella sivustoa on voitu kehittää yhä paremmaksi ja helppokäyttöisemmäksi. Senioreilta on saatu hyvää palautetta sivustosta ja sen tarpeellisuudesta, vaikka internetin käyttö ei olekaan ollut kaikille niin tuttua. Palvelun kehittämisestä vastaa seniori365.fi- tiimi. Sivuston ulkoasua, helppokäyttöisyyttä ja tiedon haun helppoutta on kartoitettu käytettävyydestesteissä. Käytettävyydestaus on toteutettu myös vertailuryhmälle johon kuului 20 - 50 vuotiaita. Näin saatiin selville esimerkiksi, että senioreilla testin tekemiseen meni keskimäärin 30 minuuttia enemmän aikaa vastata kysymyksiin ja tehtäviin. Tällä hetkellä viimeisin testaus on tehty 5.12.2014. Uusi testaus on jo suunnitteilla huhtikuulle. Testauksia tehdään aina, kun sivustossa on tapahtunut isompia muutoksia. Käytettävyydestauksen jälkeen tiimi pohtii, miten hankaluuksia tuottavia asioita voidaan kehittää ja parantaa. (Suomalainen 2015.)

Kaupallistamissuunnitelma

Kaupallistamissuunnitelmasta tehdään oma opinnäytetyö. Kaupallistamissuunnitelma on erittäin tärkeä sivuston ylläpitämisen ja tulevaisuuden kannalta. Kaupallistamissuunnitelman opinnäytetyössä käytetään apuna Business Model Canvas, BMC mallia. BMC malli kuvastaa järjestelmällisesti liiketoimintamallin, jonka avulla on helppo linkittää kaikki sen osat toisiinsa.

Business Model Canvas - Liiketoimintamallin kuvaamistyökalu



Lähde: Business Model Generation -kirja s. 44

Kuvio 14 Business model canvass (Business model generation)

11. Analysointi, raportointi ja jatkosuunnitelma



Kuvio 15 Arviointi, raportointi ja kehittämisideat

11.1. Loppuraportti

Hankkeen päättyessä seniori365 tiimi tekee loppuraportin. Loppuraportissa kerrotaan lyhyesti hankkeen tavoitteista ja hankkeen etenemisestä. Opinnäytetyön kirjoittamishetkellä hanke oli vielä käynnissä, joten loppuraportin tuottaminen oli vasta alkamaisillaan.

11.2. Desing for all foundation - Good practice 2015

Maalimanlaajuinen Design For All Foundation valitsi seniori365.fi-palvelun erinomaiseksi palveluinnovaatioksi ja palvelu valittiin ”Good Practice 2014” innovaatioksi.

Maaliskuussa 2015 järjestettiin Pariisissa Design for all foundation:n järjestämä palkintoseremonia. Seremoniassa palkitaan vuoden parhaita palveluinnovaatioita, ja seremoniaan osallistui lukuisia kansainvälisiä edustajia, opetusalan ammattilaisia, yrityksiä ja järjestöjä. Seremoniassa Desing for all foundation:n presidentti Francesc Aragall esitteli järjestön valitsemat ehdokkaat ja esitteli erikoismaininnan saaneet palvelut. Seremoniassa palkittiin yhteensä 43 projektia 15 eri maasta. Seremoniassa valittiin myös vuoden 2015 paras innovaatio, ja palkinnon voitti Seniori365.fi-palvelu.

Lähteet

Kirjallisuuslähteet:

- Forshman, K. 2014, Seniori365.fi tekninen projektisuunnitelma 2014, Laurea Ammattikorkeakoulu, Espoo.
- Forshman, K. 2014, Seniori365.fi sivuston dokumentaatio 2014, Laurea-ammattikorkeakoulu, Espoo.
- Kuronen, R. 2000-2012, Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2000-2012, THL, Helsinki.
- Miettinen, S. 2011, Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, Teknova, Helsinki.
- Rintala, T. 2003, Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle, Stakes, Helsinki.
- THL. 2012, Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja, Terveystieteiden tutkimuskeskus, Tampere.
- Tuulaniemi, J. 2013, Palvelumuotoilu, Talentum, Helsinki.
- Virkkunen, A. 2011, Ikäihmistien mielikuvia teknologiasta, Ikäteknologia - KÄKÄTE Hanke.
- Valvanne, J., Rysti, M., Kylmänen-Kurkela, E. & Meriläinen, S. 2009, Täyttä Elämää Ikääntyneenä - Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009-2015, STM, Espoo.
- Wulfen, G. 2013, The Innovation Expedition, BIS Publishers, 2013.

Internet-lähteet:

- Aalto Yliopisto. 2014. Innoespooli kokosi yritykset pikatreffeille. Viitattu 25.2.2015.
http://pienyrittajakeskus.aalto.fi/fi/current/news/innoespooli_kokosi_yrittajat_pikatreffeille/
- DAA. 2012. Making ageing better. Viitattu 8.2.2015.
<https://teamsites.laurea.fi/lbv/projects/Innoespoolihyvinvointi/Jaetut%20asiakirjat/Materiaalia/making%20aging.pdf>
- Eura2007. Vipuvoimaa EU:lta. Viitattu 25.2.2015.
<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektiid=512296>
- Euroopan sosiaalirahasto. Viitattu 7.3.2015
<http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=35&langId=fi>
- Henriksson, K., Korkiakangas, M. & Mantere, P. 2014. Kehittämispohjaisen oppimisen sovellus peruskoululaisille. Viitattu 27.2.2015.
<https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/26.%20Henriksson%20Korkiakangas%20Mantere%20LbD4All%20opas.pdf>
- Himanen, L., Kiviharju, P. & Sahramaa, N. 2015, Adventure of seniori 365, Prezi esitelmä. Viitattu 25.2.2015.
http://prezi.com/jheoksbltsde/?utm_campaign=share&utm_medium=copy&rc=ex0share
- Hämäläinen, H., Jäppinen, T & Kivisaari, S. 2011. Mihin innovaatioita tarvitaan sosiaali- ja terveysalalla. Viitattu 28.2.2015.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102881/hamalainen.pdf?sequence=1>
- Ikäteknologia 2014. Ikäihmistien tietotekniikka seminaari. KÄKÄTE hanke. Viitattu 28.1.2015.

<http://www.ikateknologia.fi/fi/uutiset/ikaihmiset-ja-tietotekniikka-%E2%80%93-seminaari-tarjosi-kokemuksia-ja-ideoita-toimintaan.html>

Ikäinstituutti 2015, Mitä tiedämme ikääntyvästä väestöstä? artikkeli, Viitattu 7.3.2015.
<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/ikaantyyva+vaesto/>

InnoEspoo. 2015. InnoEspoo. Viitattu 1.3.2015.
<http://www.innoespoo.fi/>

Kunnat.net.2015. Paras-hanke. Viitattu 5.3.2015.
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntaudistus/paras/Sivut/default.aspx>

Korhola M. 2013. Myynnin ja palvelun osaaja. Viitattu 28.1.2015.
<https://mkorhola.wordpress.com/2013/11/04/palvelumuotoilu/>

Laurea Ammattikorkeakoulu. 2015. Hankkeet. Viitattu 8.2.2015.
<https://www.laurea.fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/referenssit/hankkeet>

Lohja. 2015. Ikäihmisten palvelutori. Viitattu 5.3.2015.
http://www.lohja.fi/default.asp?kieli=246&id_sivu=2273&alasiivu=2273

Lyytikäinen, J. & Rannikko, H. 2014 Yrittäjyyskasvatuspäivät- InnoEspoo-hanke kehittämässä yhteistyötä pääkaupunkiseudulla Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian, Laurea-ammattikorkeakoulun ja Aalto-yliopiston Pienyrityskeskukseen välille. Viitattu 12.3.2015.
file:///C:/Users/RnM/Downloads/Yritt%C3%A4jyyskasvatusp%C3%A4iv%C3%A4t_21082014_paperi_hr_jl_final.pdf

Moritz, S. 2005 Service Design - practical access to an envolvong field. Viitattu 28.1.2015.
<http://stefan-moritz.com/files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf>

Nurmi, M. 2006. Nettineuvo - Yleistä tietoa vanhenemisesta. Viitattu 8.2.2015.
<http://www.nettineuvo.fi/index.asp>

Remes, A. 2012, Inbound-markkinointi - lisää imua verkossa!, Avalon blogi. Viitattu 5.3.2015.
<http://www.avalon.fi/fi/blog/inbound-markkinointi-lisaa-imua-verkossa.html>

Ruotsalainen R. (2014), Digitaalinen asiakaskokemus, Frankly Partners, Hot or Not seminaari
<http://www.slideshare.net/roope/iab-hot-or-not-seminaari-ruotsalainen-26112014>

Sankelo, M. 2013. Julkiset palveluinnovaatiot syntyvät organisoidusti ja yhteistyönä. viitattu 27.2.2015.
http://www.osuva-foorumi.fi/files/2013/05/Merja-Sankelo-Julkiset-palveluinnovaatiot_amk-p%C3%A4iv%C3%A4t-2013.pdf

Sirviö, J. 2015, Miten markkinoida digitaaliselle asiakkaalle?, Avalon blogi. Viitattu 5.3.2015.
<http://www.avalon.fi/fi/blog/miten-markkinoit-digitaaliselle-asiakkaalle.html>

Wulfen G. 2014. Toolshero - Forth Innovation Method. Viitattu 28.1.2015.
<http://www.toolshero.com/forth-innovation-method/>

Haastattelut:

Kauppinen T. 2015 Markkinointi tiimin jäsen. 13.1.2015. Seniori365 tiimi. Espoo

Kiviharju P. 2015 Aluepäällikkö 3.2.2014. Laurea Ammattikorkeakoulu

Raatikainen S. 2014 Projektipäällikkö. 9.12.2014. Seniori365 tiimi. Espoo

Muut

Suomalainen T. 2015 Opiskelija. Työpalaveri 22.1.2015. Espoo

Kuvat

Kuva 1 Käyttäjäprofiilien palvelupolku.....	29
Kuva 2 Laakkonen T. 2014, Käyttäjätapauskaavio	30
Kuva 3 Seniorin arjenhuolia 635-tekniikan avulla kerättynä	37

Kuviot

Kuvio 1 Kehittämistyö kulmakivet kuvio	7
Kuvio 2 Asiakaskokemus arkki, CGI	17
Kuvio 3 Forth Innovation Method, Gijs Van Wulfen	20
Kuvio 4 Perinteinen palvelumuotoilu prosessi, Miettinen 2013	23
Kuvio 5 Magerin palvelumuotoilun prosessimalli, Miettinen 2013	24
Kuvio 6 Fulton Surin prosessi malli, Miettinen 2013	25
Kuvio 7 Moritz prosessi	26
Kuvio 8 Adventure of Seniori365Adventure of Seniori365.....	33
Kuvio 9 Innovaatiostartti.....	34
Kuvio 10 Tutki ja ymmärrä.....	35
Kuvio 11 Palvelusivuston konseptointi	38
Kuvio 12 Visuaalinen konseptisuunnitelma.....	39
Kuvio 13 Lanseeraus ja arviointi.....	45
Kuvio 14 Business model canvass (Business model generation).....	47
Kuvio 15 Arviointi, raportointi ja kehittämisideat.....	48

Taulukot

Taulukko 1 Yksinasuvien ikääntyneiden osuus.....	10
Taulukko 2 Innovaatiotyypit, Mihin innovaatioita tarvitaan sosiaai- ja terveysalalla?	18
Taulukko 3 Esimerkki Seniori365.fi asiakaspalvelupolusta.....	29

Liitteet

Liite 1 Senioreiden arki	58
Millaista senioreiden arki on?	61
Millaisia arjen haasteita/ongelmia heillä on?	61
Millaisia ratkaisuja löysitte toimintakyvyn	61
Mitkä olisivat teidän ratkaisunne/ mielipiteenne/ehdotuksenne?	61
Yleistä:	62
Muiden materiaaleista:	63
Liite 2 Haastattelu Kauppinen T.	64
Liite 3 Haastattelu Kiviharju P.	65
Liite 4 Haastattelu Raatikainen S.....	65
Liite 5 Käyttäjäprofiilit	67

Liite 1 Senioreiden arki

Senioreiden arki

Sisällys

Johdanto.....	6
Lähtökohdat ja tavoitteet.....	8
Taustatietoa	8
Ikääntyminen ilmiönä	10
Espoon ikäpoliittinen ongelma	14
Asiakaskokemusten tuottaminen digitaalisesti.....	18
Palveluinnovaatiot	20
Gijs Van Wulfen - Forth Innovation Metodi	22
Palvelumuotoilu	23
Adventure of seniori365.....	35
Innovaatiostartti	36
Ymmärtäminen ja ajattelu	37
Ymmärrys	37
Ajattelu	38
Palvelun kehittäminen	39
Seulo ja selitä.....	40
Kehitysvaihe	41
Sisällöntuotanto ja markkinointi	44
Palvelun toteutus	46
Analysointi, raportointi ja jatkosuunnitelma	49
Loppuraportti	49
Desing for all foundation - Good practice 2015	49
Liitteet	56
Liite 1 Senioreiden arki	58
Millaista senioreiden arki on?	61
Millaisia arjen haasteita/ongelmia heillä on?	61
Millaisia ratkaisuja löysitte toimintakyvyn	61
Mitkä olisivat teidän ratkaisunne/ mielipiteenne/ehdotuksenne?	61
Yleistä:	62
Muiden materiaaleista:	63
Liite 2 Haastattelu Kauppinen T.	64
Liite 3 Haastattelu Kiviharju P.	65
Liite 4 Haastattelu Raatikainen S.....	65
Liite 5 Käyttäjäprofiilit	67

Millaista senioreiden arki on?

- Iäkkäillä 80 vuotta täyttäneillä suomalaisilla on todettu palvelujen käytön ja koetun elämänlaadun välillä myönteinen yhteys jos palvelu kohdentuu oikein, apu on riittävää, laatu hyvä ja asiakas on tyytyväinen.
- Julkiset Sosiaali- ja terveystalvet näyttävät kohdentuvan oikein, sillä niiden käyttö liittyy pääosin puutteisiin elämänlaadun fyysisellä, psyykkisellä ja ympäristöulottuvuudella.
- Palvelujen käyttäjillä asuminen yli kahden hengen kotitaloudessa kohottaa elämänlaatua kaikilla ulottuvuuksilla, parantaa yleistä elämänlaatua ja lisää tyytyväisyyttä terveyteen.

Millaisia arjen haasteita/ongelmia heillä on?

köyhyys ja pienituloisuus, yksinäisyys, elinolojen puutteellisuus; asunnon huono suunnittelu, kaikkiaan iäkkäiden avuntarpeet kohdistuvat kodin- hoitoon ja asiointiin sekä pieneen auttamiseen henkilökohtaisissa toimitissa.

Millaisia ratkaisuja löysitte toimintakyvyn

ylläpitämiseksi/parantamiseksi, terveyden kohentamiseksi, yksinäisyyteen, turvallisuuden parantamiseksi/kehittämiseksi sekä ravitsemustiedon parantamiseksi?

yksinäisyyden tunteen puute, hyvä toimintakyky, esteetön asunto ja terveystalvetujen hyvä saatavuus. Merkityksellisiä ovat myös avun riittävä intensiteetti ja lähipalvelujen hyvä saatavuus

Mitkä olisivat teidän ratkaisunne/ mielipiteenne/ehdotuksenne?

- Nuorimmille heistä, eli 60-69-vuotiaille, riittävä tarmo arjesta selviytymiseen, hyvä liikuntakyky ja keskittymiskyky osoittautuivat tärkeiksi elämänlaadun osatekijöiksi.
- Jotta ihmiset pystyisivät olla pidempää työelämässä, tarvitaan myös joustavia työ- ja eläke- järjestelyjä à pidempään työelämässä fyysisuus säilyy, henkinen tasapaino työkavereista ja sosiaalisesta elämästä.
- Varhaista toimintakyvyn ongelmiin puuttuminen sekä panostaminen niin fyysiseen kuin kognitiotakin ylläpitävään kuntoutukseen, liikunta- ja kulttuuriharrastusten tukemiseen sekä työkyvyn edistäminen

- Syrjäytyminen: Yleisesti syrjäytymisen riskitekijöihin luetaan heikko koulutustaso, puutteellinen ammattitaito, nuoruuden huono-osaisuus perheessä, työttömyys, huono terveys ja toimintakyky, puutteelliset asuin olosuhteet, vähemmistöihin kuuluminen, heikko taloudellinen tilanne

Yleistä:

- Yhteenvetona tuloksista voidaan ensinnäkin todeta, että kahdeksan kymmenestä suomalaisesta aikuisesta kokee yleisen elämänlaatunsa erittäin hyväksi tai hyväksi aina korkeaan ikään saakka.
- Keski-ikäiset: Parhaiten elämänlaatua suojaavat hyvä terveys ja työkyky, työpaikka, riittävä toimeentulo ja perheellisyys. Ja kääntäen riskitekijöitä ovat heikko terveys, työkyvyttömyys, työttömyys, köyhyys ja yksinäistalous.
- 70:n ikävuoden jälkeen terveys nousee etusijalle, liikuntakyvyn merkitys korostuu ja kuvaan tulee mukaan kyky olla tyytyväinen omaan itseen.
- 80 ikävuoden jälkeen terveys, riittävä tarmo, tieto arkipäivää varten, tyytyväisyys unen laatuun ja ystäviltä saatuun tukeen ovat tärkeitä, terveyspalvelujen saatavuus. Arkipäivän sujuvoittamiseksi tulisi tarjolla olla myös helposti saatavaa ja ymmärrettävää tietoa eri hoito- ja palvelumahdollisuuksista sekä niiden hinnoista.
- Suomalaisten koettu elämänlaatu on korkea aina 80:teen ikävuoteen saakka, minkä jälkeen fyysiset vaivat ja psyykkisen hyvinvoinnin heikkeneminen alkavat tasaisesti vähentää sitä.
- Tutkimukset ja tulokset osoittavat, että palveluilla voidaan kohentaa iäkkäiden elämänlaatua.
- Luottamus avun saantiin kohentaa iäkkään elämänlaatua sosiaalisella ja ympäristöulottuvuudella.
- Lähipalvelumatkat ovat ongelma fyysisen toimintakyvyn ja yksilön kykyjen ja ympäristön vaateiden sopuinnulle.

Muiden materiaaleista:

- Ikäihminen on siis oman palvelutarpeensa asiantuntija, kun hän sen vain saattaa toisten tietoon. Eli käytännössä jos seniorit eivät tuo ilmi heidän tarpeitaan ilmi, meidän täytyy selvittää ne heiltä voidakseen auttaa heitä.
- Jatkossa arjen merkityksiä olisi hyvä pohtia esimerkiksi erikseen kolmannessa, neljännessä ja viidennessä iässä olevien ikäihmisten osalta. Samalla tulisi huomioida kyseisiin ikää ja toimintakykyä kuvaaviin vaiheisiin liittyvät erilaiset arjen kontekstit: ei-kotikeskeinen arki (kolmas ikä), kodin piiriin rajautuva arki (neljäs ikä) ja laitosarki (viides ikä).

Kolmannen iän arki	Neljännen iän arki	Viidennen iän arki
Ei-kotikeskeinen arki	Kodin piiriin rajautuva arki	Arki laitoksessa
Toimintakykyinen vanhuus	Toimintakyvyn heikkeneminen	Vajavainen toimintakyky
Markkinayhteiskunnan näkökulma korostuu	Kansalaisyhteiskunnan näkökulma korostuu	Hyvinvointivaltion näkökulma korostuu
Vanhustyössä ennalta ehkäisevät palvelut korostuvat	Vanhustyössä avopalvelut korostuvat	Vanhustyössä laitospalvelut korostuvat

Liite 2 Haastattelu Kauppinen T.

Haastattelu 13.1.2015, Sello

Haastateltava: Teemu Kauppinen

Haastattelija: Laura Himanen

Miten lähditte suunnittelemaan myyntiprosessia?

Mistä haitte yritykset joihin olitte yhteydessä ja mistä saitte heidän tiedot?

Miten lähditte ottamaan yrityksiin yhteyttä?

Osaatko arvioida kuinka moni kontaktoiduista yrityksistä oli kiinnostunut palvelusta?

Mitä tapahtui sen jälkeen kun asiakas lähti palveluun mukaan? rekisteröintiprosessi?

Minkälaista sisältöä lähditte etsimään?

Liite 3 Haastattelu Kiviharju P.

Kysymykset

1. Innovaatiostartti

1. Mistä kaikki sai alkunsa?
2. Ketkä kaikki kuuluivat InnoEspoo tiimiin?

Kehityskohteen valitseminen

1. Miten päädyitte valitsemaan ohjelmateema elinvoimaa ikääntyneille?
2. Minkälaisia tapoja keksitte miettiessänne ikääntyneiden hyvinvointia ja kotona selviytymistä?

Olemassa olevan tiedon hankinta

1. Mistä etsitte jo olemassa olevaa tietoa ?
2. Oliko kaikki löydetyt tutkimukset Laureassa tehtyjä?
3. Miksi koitte tärkeäksi ymmärtää ikääntyminen-trendinä?
4. Mitä kehitysprojekteja löysitte? Oliko niistä hyötyä?

Olemassa olevan tiedon ymmärtäminen

1. Miten lähditte tutkimaan olemassa olevaa tietoa?

Kartoitus potentiaalisista kohderyhmistä

1. Miten kohdensitte kohderyhmät?

2.Ymmärtämisen työvaiheet

Ikääntymisen toimintaympäristön hahmottaminen

1. Millä tavalla lähditte hahmottamaan ikääntymisen toimintaympäristöä?
2. Mitä saitte selville?

Liite 4 Haastattelu Raatikainen S.

1. Minkälaista markkinointi oli alussa ja miten se on muuttunut hankkeen edetessä?
2. Myyntityö, mitä kaikkea siihen kuului. Puhelinsoitot, esittelyt jne?
 - a) Ketkä tätä toteutti ja miten?
3. Voisiko jotain tehdä eritavalla tulevaisuudessa?
4. Visuaalinen työskentely? mitä kaikkea tähän sisältyy?

Liite 5 Käyttäjäprofiilit

Asiakasprofiilit

-

Usercase

Sisällys

Johdanto.....	6
Lähtökohdat ja tavoitteet.....	8
Taustatietoa	8
Ikääntyminen ilmiönä	10
Espoon ikäpoliittinen ongelma.....	14
Asiakaskokemusten tuottaminen digitaalisesti.....	18
Palveluinnovaatiot	20
Gijs Van Wulpen - Forth Innovation Metodi	22
Palvelumuotoilu	23
Adventure of seniori365.....	35
Innovaatiostartti	36
Ymmärtäminen ja ajattelu	37
Ymmärrys	37
Ajattelu	38
Palvelun kehittäminen	39
Seulo ja selitä.....	40
Kehitysvaihe	41
Sisällöntuotanto ja markkinointi	44
Palvelun toteutus	46
Analysointi, raportointi ja jatkosuunnitelma	49
Loppuraportti	49
Desing for all foundation - Good practice 2015	49
Liitteet	56
Liite 1 Senioreiden arki	58
Millaista senioreiden arki on?	61
Millaisia arjen haasteita/ongelmia heillä on?	61
Millaisia ratkaisuja löysitte toimintakyvyn	61
Mitkä olisivat teidän ratkaisunne/ mielipiteenne/ehdotuksenne?	61
Yleistä:	62
Muiden materiaaleista:	63
Liite 2 Haastattelu Kauppinen T.	64
Liite 3 Haastattelu Kiviharju P.	65
Liite 4 Haastattelu Raatikainen S.....	65
Liite 5 Käyttäjäprofiilit	67

Kalevi 70v

Kalevi on 70 vuotias Espoolainen, joka asuu vaimonsa Mirjan kanssa Espoon Kaitaalla. Kalevi kärsii nivelreumasta, jonka takia hän on hyvin liikuntarajoitteinen, mutta muuten Kalevi on hyväkuntoinen. Hänellä on hyvä kuulo ja hän joutuu käyttämään silmälasia huononevan näkönsä vuoksi. Kalevi ei polta eikä juo alkoholia usein, vain erikoistilaisuuksissa. Hänen vaimonsa Mirja on saman ikäinen kuin Kalevi, mutta ei kärsi sairauksista ja on hyvässä kunnossa. Hän elää yhtä terveellisesti kuin Kalevi.

Kalevi on entinen insinööri, ja hän viihtyy tietokoneiden parissa hyvin. Hän myös viettää vapaa aikaansa katsoen televisiota. Hänen vaimonsa ei ole kiinnostunut tietokoneista mutta televisiota hän katsoo usein. Hän ulkoili paljon ennen kuin Kalevi sairastui reumaan. Nykyään Mirja ei raaski jättää miestänsä yksin kotiin, joten hän on jättänyt ulkoilun vähemmälle.

Seniורי 365 palvelun Kalevi löysi etsiessään tietokonehuoltoa kotiinsa. Hän eikä hänen vaimonsa voi viedä painavaa tietokonetta itse huoltamolle, joten Kalevi päätti tilata sivuston kautta kotinsa huoltopalvelun. Hyvän palvelu seurauksena Kalevi on alkanut käyttämään sivustoa useimmin ja useimmin. Hän ja hänen vaimonsa keksivät, että sivustolta voidaan myös tilata Kaleville hoitaja ja seuralainen kotiin, jotta Mirja voi ulkoilla enemmän niin kuin ennen.

Elsa 67v

Elsa on 67 vuotias Espoolainen, joka asuu palvelutalossa Espoon keskuksessa. Elsa on entinen ammattilaisurheilija ja hän kärsii polvivammasta. Vamma on huonontanut Elsan liikuntakykyä huomattavasti, jonka takia hän joutuu käyttämään kainalosauvoja ja liikkumiseen. Elsa ei jaksa liikkua sauvoilla pitkiä matkoja, jonka takia hän on tottunut liikkumaan myös pyörätuolissa. Liikuntarajoitteisuuden takia hän ja hänen perheensä päätti, että on parasta jos hän asuisi palvelutalossa. Elsa elää hyvin terveellisesti ja hän syö pelkäästään kasvisruokia.

Elsa haluaisi käydä enemmän ulkona ja luonnossa, mutta palvelutalon hoitajilla ei ole tarpeeksi aikaa lähteä pitkille seikkailuille ulos. Suurimmaksi osaksi Elsa viettää aikaansa ulkona palvelutalon pihalla tai sisällä muiden asukkaiden kanssa seurustellen. Elsa kaipaasi myös joskus muuta seuraa, sillä suurin osa palvelutalon asukkaista ovat iäkkäämpiä ja huono kuntoisempia kuin Elsa itse. Hän ei tunne oloaan kotoisaksi heidän keskuudessaan, ja muut talon asukit ovat mieluummin omissa oloissaan kuin viettävät aikaa muiden kanssa.

Elsa kysyi palvelutalon hoitajilta, olisiko mahdollista lähteä heidän kanssa joskus pidemmälle ulkoilulle. Hoitajat totesivat, että heidän aikansa ei riitä, sillä heidän täytyy myös huolehtia muista talon asukkaista. Hoitajat ehdottivat Elsalle, että hän tutustuisi seniori 365 palveluun, josta hän saattaisi löytää apua. Elsa tutustui palveluun ja löysi sivulta lähihoitaja ammattilaisen, joka mainosti sivuilla seurapalveluita kuten kauppa apua ja sen sellaista. Elsa otti häneen yhteyttä ja nyt Elsa käy lähihoitajan kanssa säännöllisesti ulkoilemassa hänen kanssaan palvelutalon ohjeiden mukaan.

Martti 76v

Martti on 76 vuotias mies, ja hän asuu yksin Espoossa. Hän asuu pienessä kaksiossa yksin Kauniaisissa hänen vaimonsa menehtymisen johdosta. Martin vaimo oli muutama vuotta vanhempi, ja menehtyi 78 vuotiaana sairauksien johdosta. Martilla ja hänen vaimollaan ei ollut lapsia, ja hänen veljensä ja lähisukulaiset asuvat keskisuomessa. Martti on entinen poliisi, ja hänellä on useita työkavereita jotka ovat vielä hyvässä kunnossa. Hän osallistuu silloin tällöin järjestettäviin veteraani, ja muihin tapahtumiin Kilon poliisilaitoksella.

Martti on hyvässä fyysisessä kunnossa ikäisekseen eikä hänellä ole pitkäaikaisia sairauksia. . Martin suurimmat huolet hänen terveyttä kohtaan ovat yksinäisyys, näön ja kuulon heikkeneminen sekä hänen fyysisen kunnan laskeminen. Hän viettää lähes 300 päivää vuodessa yksin, joten hän tuntee itsensä yksinäiseksi lähes päivittäin.

Martti kulkee esimerkiksi kauppaan bussilla, sillä hänellä ei ole enään autoa. Silloin tällöin, kun Martti tuntee itsensä väsyneeksi, hän toivoo että joku olisi auttamassa häntä kantamaan kaupakassit kotiin. Lisäksi Martin vaimolla oli tapana kokata joten Martin omat ruuanlaitto kyvyt ovat hänen mielestään heikot. Siksi hän syö suurimmaksi osaksi valmisruokia. Martti kuuli eräässä tapaamisessa vanhoilta tovereiltaan, että he käyttävät seniori 365 sivustoa usein juuri näiden ongelmien takia. Martti kiinnostui asiasta ja päätti ottaa selvää sivuston sisällöstä. Hän löysi sivustolta esimerkiksi henkilöitä ja yrityksiä, jotka nimenomaan tarjoavat kauppa apua sekä ruuanlaitto opetusta sekä kokkausta myös kotiin. Mukavat lähihoitajat ja muut apua tarjoavat ovat myös vähentäneet Martin yksinäisyyden tunnetta, sillä nyt hänellä on joku kenelle myös rupertella kauppareissuilla. Martti on siitä asti käyttänyt sivustoa useita kertoja, kun hän on tuntenut itsensä väsyneeksi.

Martta 45v

Martta on 45 vuotias Espoolainen ja hän auttaa 78 vuotiasta äitiään lähes päivittäin pärjäämään päivän askareissa. Hänen äitinsä Helenan hyvinvointi on huonontunut vuosi vuodelta. Helena ei näe kunnolla ja hänen fyysinen kuntonsa on todella heikko. Martta ja hänen veljensä käyvät päivittäin esimerkiksi siivoamassa ja laittamassa ruokaa äidilleen. He myös pesevät pyykkiä ja auttavat Helenaa peseytymään myös itse. Helenalle kaikista tärkeintä ei kuitenkaan ole kotiaskareiden tekeminen vaan seura ja ajanvietto. Helena tuntee itsensä yksinäiseksi ja tylsistyneeksi, sillä hän ei huonon näkönsä takia voi katsoa esimerkiksi televisiota.

Martta käy töissä päivittäin ja lähes joka ilta hän käy äitinsä luona auttamassa häntä, jos hänen veljensä ei ole jo käynyt. Hän vuorottelee kahden veljensä kanssa äitinsä hoidosta, joten Helenan luona on joka päivä aina joku auttamassa häntä. Helena ei suostu lähtemään perheensä omakoti talosta, joten muuttaminen

hoitolaan ei tule kysymykseen. Helenan lapset ovat useita vuosia yrittäneet puhua äitiään ympäri tuloksetta. Martalla eikä hänen veljillään ole juurikaan vapaa aikaa, sillä Helenan hoitamiseen menee useita tunteja päivässä.

Martta kuuli Seniori365 palvelusta veljiltään, jotka olivat etsineet kotihoitajaa Helenalla. Martta oli hieman skeptinen sivustoon ja palveluihin, mutta hänen veljensä uskoivat että sivustolta saattaisi löytyä apua Helenalle. He puhuivat asiasta äidilleen, joka hetken epäröi mutta suostui lopulta kokeilemaan palveluita. He tilasivat Helenalle kotiavustajan joka hoiti kaikki askareet joita Martta ja hänen veljensä olivat hoitaneet. Helena itse tykkäsi hoitajasta ja Martta ja hänen veljensä saivat kaivattua vapaa-aikaa. Kaikki olivat tyytyväisiä palveluun ja sopivat keskenään että he käyttävät palveluita jatkossakin. Yhdessä perheelle kustannuksetkaan eivät ole niin suuret.

Maija 65v.

Maija on juuri päässyt eläkkeelle ja hänestä tuntuu, että aikaa on vaikka muille jakaisi. Liikunnasta pitävä ja mieleltään virkeä Maija miettiikin, mistä nyt löytäisi itselleen sopivaa puuhaa. Maija pitää ulkoilusta, mutta tuleva talvi ja liukkaat kelit huolestuttavat häntä.

Ennen eläkkeelle jäämistä Maija toimi sihteerinä ja hänelle tietokoneen käyttö onkin tuttua. Maija löysikin seniori365- sivuston ja tätä kautta hän tilasi itselleen piikkipohjat kenkiin. Samalta sivustolta Maija sai apua lumenkolaukseen ja pihan hiekoittamiseen. Nyt Maija käy turvallisesti ulkoilemassa myös talvella. Maija seuraa myös aktiivisesti sivustolle ilmoitettuja tapahtumia ja vierailee niissä, mitkä häntä miellyttää

Henri 80v.

Henri on entinen tunnettu poliitikko ja hänellä on paljon säästöjä. Koska Henri on tunnettu menneisyytensä takia, hän ei halua mennä palvelutaloon, vaikka sille olisikin jo tarvetta. Henrillä on liikkuminen huonoa. Tietenkään näkö eikä kuulokaan enää toimi kunnolla. Kaikesta tästä huolimatta Henri on lannistumaton herrasmies. Henri kuitenkin kaipaisi muiden senioreiden seuraa ja muita uusia aktiviteetteja.

Omaishoitaja onkin löytänyt tähän ongelmaan ratkaisun tähän ongelmaan. Nykyään Henri osaa jo melko hyvin itsekin käyttää

seniori365 - sivustoa ja pääsee tätä kautta keskustelemaan muiden senioreiden kanssa. Omaishoitajan kanssa Henri etsii hänelle sopivia liikuntaohjeita ja muita palveluita. Esimerkiksi fysioterapeutti vierailee nykyisin joka viikko Henrin luona. Seniori365 - sivuston palvelujen avulla Henrin elämän laatu on parantunut ja omaishoitajalle jää enemmän aikaa keskittyä kiireisiin asioihin.

Palvelutalon Pekka 67v.

Pekka asuu palvelutalossa, koska ei pysty itse huolehtimaan itsestään. Niin kuin useimmissa palvelutaloissa henkilökuntaa ei ole tarpeeksi paljon. Pekka ja muut palvelutalon asukkaat pitkästyvät, koska heillä ei ole mitään tekemistä.

Eräs palvelutalon työntekijä on kuullut uudesta sivustosta, seniori365. Hän on jo tutustunut palveluun ja löytänyt joitain aktiviteetteja palvelutalon senioreille. Nykyään Pekka osallistuu, joka tiistai ja torstai jumppatunnille, esimerkiksi tuolijumppa, palvelutalossa. Tuolijumppa video joka löytyy seniori365 - sivustolta laitetaan pyörimään. Näin seniorit pääsevät melkein omatoimisesti pitämään oman jumppahetkensä. Pekka etsii sivustoilta myös tulevia tapahtumia ja kun joku mielenkiintoinen löytyy, palvelutalosta lähdetään mahdollisuuksien mukaan porukalla tapahtumaan.

Riitta 70v.

Riitta 70 vuotias entinen siivooja, joka asuu yksin kerrostaloasunnossa. Riitalla on todettu osteoporoosi ja keliakia. Koska Riitalla on jo erittäin hauraat luut, ei hän uskalla nousta minnekään korokkeelle. Keliakia takia Riitan tuleekin noudattaa tarkkaa ruokavaliota ja hän ei ole aina itse varma, mitä uskaltaa syödä ja mitä ei.

Riitan lapsenlapset on opettanut häntä käyttämään tietokonetta ja yhdessä he ovat löytäneet Riitalle juuri sopivan sivuston. Seniori365 - sivustolta Riitta löytää tietoa keliakiasta ja hänelle sopivasta ruokavaliosta. Riitta tarvitsee myös paljon apua arjen pienissä askareissa, kuten lampun vaihto ja mattojen pesu. Samaiselta sivustolta hän onkin löytänyt avun näihin tarpeisiin.

Seppo 69v

Seppo on 69-vuotias eläkeläinen ja asuu Espoon Tapiolassa omakotitalossa vaimonsa kanssa. Hän on korkeasti koulutettu ja toimi ennen eläkkeelle jäämistä lääkärinä. Hänen arkeensa koostuu rutiineista, harrastuksista ja säännöllisistä elämäntavoista. Hän viettää aikaa vaimonsa kanssa, käy kaupassa, näkee lähiomaisiaan eli omaa perhettään ja muutamia ystäviä, jotka ovat tarttuneet matkaan elämän varrella. Hänelle teknologia on tuttua ja hän osaa käyttää erilaisia teknologisia laitteita hyvin ja omatoimisesti. Hänen harrastuksiaan ovat kirjojen luku, kävely ja kevyt lenkkeily.

Seppo kokee elävänsä aktiivista ja sosiaalista elämää. Hän on aktiivinen ja hyvätuloinen, mutta hän kokee, että hän välillä tarvitsisi jonkinlaista apua kodin askareiden suhteen, esimerkiksi remontointiapua. Hän ei omaa paljoa käsityökokemusta, joten kodin hoitamisasioissa hän voisi palkata remontointiapua kodin ylläpidoksi.

Martta 80v

Martta on 80-vuotias eläkeläinen ja leski ja hän asuu Espoon Soukassa palvelutalossa. Hänen toimintakykynsä on heikentynyt vuosien varrella ja hän tarvitsee terveyspalveluja säännöllisesti. Martta on ollut eläkkeellä jo 15 vuotta, ennen eläkkeelle jäämistä hän toimi toimistotyöntekijänä ja on koulutukseltaan ylioppilas. Hän on paljon sisätiloissa itse palvelutalossa. Hänen arkensa koostuu tietynlaisista rutiineista, hän juo aamukahvin muiden palvelutaloasukkaiden kanssa ja lukee lehtiä ja aika kuluu pitkälti televisiota katsellen ja sudokuja ratkoen. Arki palvelutalossa on melko pitkäväteistä Martan mielestä ja hän kaippaa elämäänsä enemmän laadullista sisältöä. Hän kylläkin on puhelimitse muutamia kertoja viikossa yhteydessä lähiomaisiinsa sekä toki keskustelee ja viettää aikaa muiden palvelutaloasukkaiden kanssa. Kuitenkin hän kokee itsensä yksinäiseksi.

Hänelle hänen työssään tietokone ja Internet tulivat tutuiksi, joten teknologia on hänelle tuttua siinä määrin, ettei hän pelkää sitä. Martta käyttää palvelutalon tietokonetta säännöllisesti etsien tietoa erilaisista asioista ja hän vierailee myös erilaisilla keskustelupalstoilla. Hän haluaisi olla enemmän yhteydessä vanhoihin ystäviinsä, perheeseensä ja omaisiinsa. Hän haluaisi myös tutustua uusiin ihmisiin. Hän olisi valmis ja halukas kokeilemaan esimerkiksi kuvapuhelupalveluita Internetin kautta, jotta hän voisi tyydyttää edellä mainitut tarpeensa. Hänellä on myös tarve saada enemmän tietoa erilaisista terveyspalveluista.

Pentti 73v

Pentti on 73-vuotias naimaton eläkeläinen mieshenkilö ja hän asuu Matinkylässä Espoossa osittain kotihoidon tuella. Hänen luonaan käy hoitaja kerran päivässä aamuisin katsomassa Pentin kuntoa ja avustamassa joissakin pienissä ja yksinkertaisissa asioissa sekä arjen rutiineissa. Pentillä ei ole lapsia eikä hän ole ollut naimisissa. Hänelle on pienehkö eläke, mutta hän tulee toimeen sillä.

Pentti on ollut aina teknisesti valmentunut ja hän tykkää käsitellä erilaisia teknologisia laitteita ja hän on kätevä käsistään. Hän toimi koko ikänsä suutarina ja sai tähän ammattikoulutuksen. Hänellä on muutamia hyviä ystäviä, joita hän tapaa noin kaksi kertaa viikossa. Hän käyttää Internetiä melko aktiivisesti sekä myös sosiaalista mediaa. Internetissä hän tykkää seurata maailman menoa ja seuraa erilaisia keskustelupalstoja, jotka käsittelevät hänen kiinnostuksen kohteena olevia teknisiä alueita. Hän seuraa jääkiekkoa, sillä hän pelasi jääkiekkoa nuorempana ja hän on aina ollut kiinnostunut jääkiekosta.

Hänen toimintakykynsä on heikentynyt vuosien mittaan ja hän kaipaisi apua ruoan valmistuksen suhteen. Hän voisi kokeilla jonkinlaisia ateriapalveluja, joissa hänelle toimitettaisiin ruoka kotiin. Hän myös kaipaisi jonkinlaista turvallisuuden tunnetta ja hän haluaisi tähän tarkoitukseen jonkinlaisen turvaratkaisun, esimerkiksi turvarannekkeen.

Minna 35v

Minna on 35-vuotias työssäkäyvä nainen Helsingin Malmilta. Hän on juuri saanut ensimmäisen lapsensa ja mennyt myös naimisiin. Hän työskentelee kaupan kassalla isossa marketissa kokopäiväisesti. Hänen perheeseensä kuuluu nyt pieni vauva, aviomies sekä koira. Hän on äitiyslomalla tällä hetkellä ja palaa työelämään vajaan vuoden kuluttua. Hänen arkensa koostuu vauvan hoitamisesta sekä perheen arkirutiinien pyörittämisestä. Hänelle Internet on tuttu asia ja hän esimerkiksi etsi paljon tietoa äitiydestä ja siihen liittyvistä asioista ennen lapsen syntymää.

Minnan 70-vuotias isä ja 66-vuotias äiti asuvat Espoon Leppävaarassa. Minna tapasi käydä usein hänen vanhempiensa luona avustamassa heitä kodin askareiden hoidossa yhdessä hänen miehensä kanssa. Nyt kun Minna sai perheenisäystä, niin hänellä ei ole

enää niin aikaa auttaa vanhempiaan entiseen malliin. Hänen isänsä on pyörätuolissa, joten hänen isänsä tarvitsee melko paljon avustusta arkeensa eikä Minnan äiti pysty auttamaan aina, vaikka hän parhaansa tekeekin.

Minna haluaisi jatkaa vanhempiensa avustamista kotoaan käsin, joten hän haluaisi löytää erilaisia palveluja ja tuotteita helposti, jotta hän voisi avustaa vanhempiaan. Hänen vanhemmat tarvitsevat apua melko erilaisilla elämän ja kodin alueilla, joten avun tarpeen kirjo on laaja. Korjauspalvelut tulisivat varmasti kysymykseen, sillä hänen isänsä ei enää itse niin kykene suoriutumaan tällaisista asioista, vaikka kykyä muuten löytyisi. Myös arjen apuvälineet eli erilaiset tuotteet Minnan vanhempien kotiin tulisivat myös varmasti kysymykseen sekä muutenkin erilaiset tuotteet, jotka avustaisivat Minnan vanhempien välillä raskasta arkea ja parantaisi vanhempien elämänlaatua.