



<https://goodlivinglonger.files.wordpress.com/2013/01/seniors-playing-cards-purchased.jpg>

IKÄIHMISTEN KUULEMINEN

// Asiakaspalautteen
taltioiminen ja käsittely

SISÄLLYS

Liitteet ja lähteet, sivut 68-71

1

JOHDANTO

sivut 6-7

- 1.1 Abstract
- 1.2 Tiivistelmä

2

TOIMEKSIANTO

sivut 10-11

- 2.1 Brief ja yhteistyökumppanit
- 2.2 Siiri ja PalveluSantra

3

VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN JA PALVELUT

sivut 14-19

- 3.1 Palvelun ulkoistaminen
- 3.2 Kuntien talous
- 3.3 Ikääntyvien määrän kasvu

4

PALVELU- ANALYYSI

sivut 22-27

- 4.1 Vanhuspalvelulaki
- 4.2 Ikäihmisten palvelut
- 4.3 Toiminta- ja
käyttöympäristö
- 4.4 Asiakaspalautteen
kerääminen

5

TAVOITTEET JA RAJAUS

sivut 30-35

- 5.1 Menetelmän rajaus
- 5.2 Kohderyhmän rajaus
- 5.3 Sosiaaliset tavoitteet
- 5.4 Visuaaliset tavoitteet
- 5.5 Kustannustavoitteet

6

SUUNNITTELU-PROSESSI

sivut 38-53

- 6.1 Havaitut ongelmat
- 6.2 Hiljainen tieto
- 6.3 Vaihtoehtoiset ratkaisut
- 6.4 Käyttöskenaario
- 6.5 Käyttöliittymä
- 6.6 Testaaminen

7

UUSI PALVELUASTA

sivut 56-63

- 7.1 Järjestelmä palautteen keräämiseksi
- 7.2 Käyttöympäristö
- 7.3 Muotokieli

8

ARVIOINTI JA PALAUTE

sivut 66-67

1

JOHDANTO

1.1 Abstract

1.2 Tiivistelmä



ABSTRACT

The key points of my graduation project are to bring the voice of older people to your municipality, as well as the reduction of duplication of work. The graduation topic is limited to a outsourced services customer base, which municipality is harder to reach.

The goal is to find a method for collecting customer feedback systematically, as well as increasing effective use of resources. The graduation project reached an alternative method of collecting feedback and conceptualization. Gathering customer feedback was solved with digital service, which provides tools for small business and the information for municipality.

Nona Lahti-Röyskö

Graduation project 2015, spring

72 pages

Culture, Design degree programme

Industrial Design 2011

Lahti University of Applied Sciences

Institute of design

Key words: customer feedback, elderly person, outsourcing, home care, digital service.

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön keskeiset lähtökohdat ovat ikääntyvien ihmisten äänen tuominen kuuluvaksi kunnan taholle sekä päällekkäisen työn vähentäminen. Tässä opinnäytetyössä aihe on rajattu ulkoistettujen palveluiden asiakaskuntaan, joita kunnan on hankalampi tavoittaa.

Tavoitteena on löytää menetelmä asiakaspalautteen keräämiseen systemaattisesti, sekä tehostaa resurssien käyttöä. Opinnäytetyössä saavutettiin vaihtoehtoisen menetelmän löytäminen ja sen konseptointi. Asiakaspalautteen kerääminen ratkaistiin sähköisellä palvelulla, joka tarjoaa työkalut pienyrittäjälle sekä tiedonannon kunnalle.

Nona Lahti-Röyskö

Opinnäytetyö 2015, kevät

72 sivua

Kulttuuriala, Muotoilun koulutus

Teollinen muotoilu 2011

Lahden ammattikorkeakoulu

Muotoilu- ja taideinstituutti

Avainsanat: asiakaspalaute, ikäihminen, ulkoistaminen, kotihoito, sähköinen palvelu.

2

TOIMEKSIANTO

2.1 Brief ja yhteistyökumppanit

2.2 Siiri ja PalveluSantra

TARTTU
MUUTOKSEEN,
ARKESI
KEVENEEE
– LIIKUNTANEUVONTA –

BRIEF JA YHTEISTYÖ- KUMPPANIT

Opinnäytetyösopimus tehtiin yhdessä Lahden Kaupungin, asiakasohjausyksikkö Siirin sekä Ikäihmisten neuvonta- ja palvelupiste PalveluSantran kanssa.

Toimeksiantona oli suunnitella menetelmä systemaattiseen asiakaspalautteen keräämiseen, jota kautta kunta saisi kerättyä palautetta vanhuspalvelulain vaatimalla tavalla. Toiveena oli myös kehittää menetelmästä sellainen, että samaa konseptia pystyttäisiin hyödyntämään muissa kunnissa.

Pekka Piironen toimii projektissa palvelumuotoilun ohjaajana, **Pirjo Nieminen** antaa neuvoja opinnäytetyöhön ikäihmisten palveluita tarjoavien yritysten ja palveluiden suhteen. Asiakasohjausyksikkö Siirin osuus on nimellinen.



Kuva: Ikäihmisten neuvonta- ja palvelupiste Siiri

SIIRI JA

PALVELUSANTRA

Siiriin on keskitetty useita aiemmin erillään toimineita ikäihmisten palveluita, kuten ikääntyvien palveluneuvonta PalveluSantra ja kaupungin palveluiden asiakasohjaus.

Päijät-Hämeessä alueellisesti toimivassa PalveluSantrassa palveluneuvojat kertovat tarjolla olevista vaihtoehtoista ja auttavat asiakasta palveluiden valinnassa. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii laajaa palvelutarpeen selvittämistä, palveluneuvojat järjestävät tätä varten asiakasohjaajan kotikäynnin.

PalveluSantran ja Siirin asiakaskunta koostuu ensisijaisesti +65 vuotta täyttäneistä ikäihmisistä, heidän omaisistaan ja läheisistään, sekä sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaisista.

Keskukset etsivät ratkaisuja ja neuvovat ikääntyviä ja heidän läheisiään arjessa selviämiseen liittyvissä kysymyksissä, sekä tiedottavat kotiin tarjottavista palveluista. PalveluSantra opastaa julkisten palvelujen pariin ja välittää palveluntuottajarekisterissään olevia yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluita.

Palvelupisteet sijaitsevat Lahdessa, jonka lisäksi PalveluSantra järjestää palvelupäiviä Päijät-Hämeen alueella. Asiointi tapahtuu käymällä paikan päällä, puhelimitse tai sähköpostilla. PalveluSantrassa asiointi on maksutonta sekä automaattisesti nimetöntä. Asiakkaasta ei jää tietoja, eikä merkintöjä mihinkään.

PalveluSantra julkaisee vuosittain myös kuntakohtaisen Ikäihmisten palveluoppaan, joka pitää sisällään infoa mm. kotipalveluihin, palveluasumiseen, vapaa-aikaan, toimeentuloon ja terveyteen liittyvistä asioista.

Siirissä on 27 työntekijää, johon lisätään PalveluSantrassa tällä hetkellä työskentelevät 4 työntekijää. PalveluSantra on saanut kiitosta halustaan kuunnella asiakastaan rauhassa, lisäksi mielekkäänä pidetään myös PalveluSantran ennakkoluu- lotonta ja avointa asennetta. Asiakkaan tilanteesta ei tehdä joh- topäätöksiä etukäteen, sillä PalveluSantralla ei ole pääsyä mm. potilasrekisteriin. Asiakaspalautteesta 98 % on ollut positiivista.

3

VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN JA PALVELUT

3.1 Palvelun ulkoistaminen

3.2 Kuntien talous

3.3 Ikääntyvien määrän kasvu

PALVELUN ULKOISTAMINEN

Ulkoistus ei poista kunnan lakisääteistä palvelujen järjestämismvastausta

Palvelujen ulkoistaminen liittyy opinnäytetyöhön tilaaja-tuottaja suhteen osalta. Ulkoistus tarkoittaa sitä, että kunta siirtää sopimuksella aiemmin itse tuottamia palveluita yksityisille tuottajille.

Ulkoistus-termi on yleiskäsite, kun puhutaan julkisten palveluiden hankinnoista yksityisiltä tuottajilta. Ulkoistaessa kunta antaa palveluiden tuotantovastuun kokonaan tai osittain kunnan ulkopuolelle. Tämä ei kuitenkaan

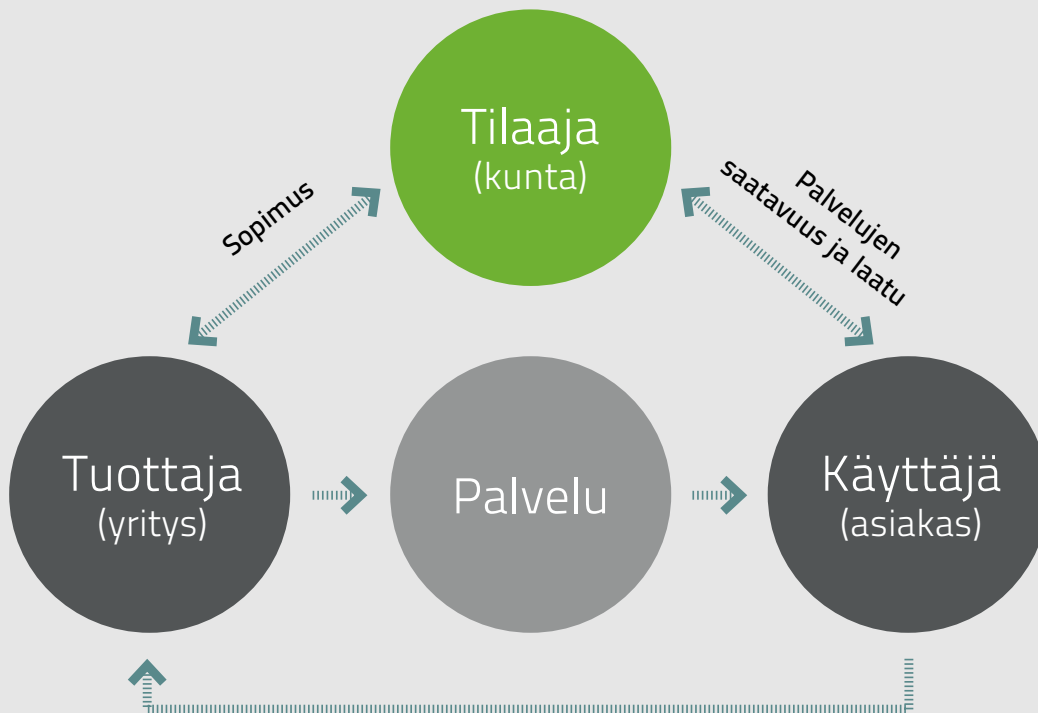
tarkoita sitä, ettei kunnalla olisi lakisääteistä palveluiden järjestämismvastausta tai valvontavelvollisuutta esimerkiksi palvelujen saatavuudesta ja laadusta. (Linteri 2012)

Kuntien välinen yhteistyö on lisääntynyt, mutta kunnilla on edelleen pulaa erityisesti kotipalveluihin, kuten ateriointi-, kuljetus- ja siivouspalveluihin keskittyneistä palveluntuottajista, yrityksistä ja järjestöistä. (Limingoja 2005)

Palvelumuotoilun menetelmin ratkaisuja palveluiden kehittämiseen

Nykyisen taloustilanteen ja jatkuvien sote-leikkausten vuoksi julkisella sektorilla on valtavat haasteet kehittää palveluita ihmisten tarpeisiin, koko ajan pienemmillä resursseilla. Ikääntyvän väestön lisääntyminen suhteessa työssäkäyvään väestöön on kasvussa, valtion verokertymä kutistunut ja ihmisten pakkaantuminen kaupunkikeskukseen aiheuttanut paineita julkisten palveluiden tuottamiseen ja rahoittamiseen.

Ratkaisuna ongelmaan olisi mm. aikaisempien, sekä aivan uusien palveluratkaisujen innovointi palvelumuotoilun menetelmin, sillä julkisella sektorilla on kuitenkin valtavaa potentiaalia tuottaa nykyistä parempia palveluita. (Tuulaniemi 2011)



Kuva: Nona Lahti-Röyskö

Asiakkaan asema ulkoistaessa

Erityispiirteitä ovat:

- Palveluja ostetaan kolmannelle osapuolelle eli kuntalaiselle
- Palvelujen käyttäjän mahdollisuus vaikuttaa tuottajaan on suhteellisen heikko
- Tietyt vähimmäislaatuvaatimukset ovat aina osa sopimusta
- Tilaajalla on järjestämisvastuuseen perustuva vastuu palvelujen laadusta ja saatavuudesta.

Ulkoistuksen tulee perustua:

- Palvelutarpeiden ennakointiin ja sen perusteella tehtyihin strategisiin valintoihin palvelujen järjestämisestä tulevaisuudessa
- Omien kustannusten ja laadun tuntemiseen sekä tuotteistukseen
- Oman alueen palvelumarkkinoiden tuntemiseen sekä kilpailuttamiseen ja sopimiseen tarvittavaan osaamiseen
- Sopimuksenaikaisen toiminnan varmistamiseen, eli että yhteistyö ulkoisten palvelujen tuottajien kanssa toimii ja että palvelukokonaisuus on yhtenäinen
- Arvio on ulkoistuksen vaikutuksesta kuntalaisiin, palveluketjujen toimivuuteen ja palveluista tiedottamisen tarpeeseen





KUNTIEN TALOUS

Kunnan- ja julkisen talouden kestävyysvaje ja väestörakenteen muutos asettaa sosiaali- ja terveyspalveluille uudistamisvaimeita niin palvelurakenteiden kuin toimintatapojen suhteen. Siitä syystä on oleellista, että myös asiakaspalautetta kerätään. Palautteen pohjalta resurssit ohjataan oikeisiin kehittämiskohteisiin. Seuraavissa kappaleissa viitataan Kunnat.net sivuston tarjoamiin tietoihin.

Asiakasmaksuilla hoidettiin vuonna 2012 noin 7,0 % kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannuksista. Kotipalveluissa asiakasmaksuilla katettiin 15,3 % kustannuksista.

Ikäihmisen ostovoimaan vaikuttaa palveluntuottajan näkökulmasta mm. sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasetuksen 3 §:n 1 momentissa säädetty asetus, jonka mukaan jatkuvasta ja säännöllisestä kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukykyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kuukausimaksu.

Kotona annettavan palvelun kuukausimaksu saa olla enintään alla esitetyn maksuprosentin osoittama määrä tulorajan ylittävistä kuukausituloista.

Henkilömäärä	Maksu %	Tuloraja
	35 %	563 €/kk
	22 %	1039 €/kk
	18 %	1628 €/kk
	15 %	2014 €/kk

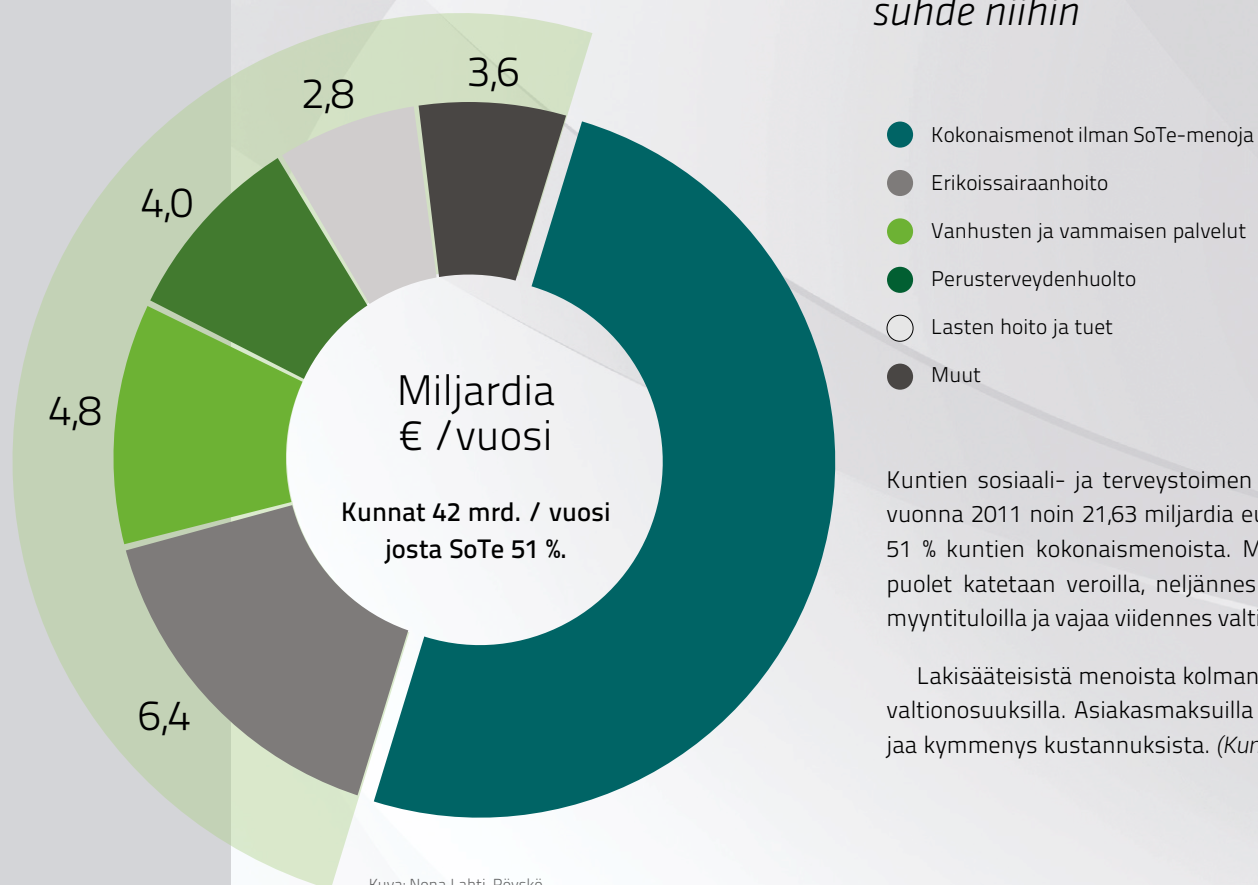
Kuva: Nona Lahti-Röyskö

Maksuprosentit ja tulorajat 1.1.2014 alkaen

Kunnat saavat lisäarvoa toimivista palveluista, sekä ihmisten elämää helpottavista ratkaisuista. Lisäarvoa tarvitaan, jotta voidaan tuottaa arvoa valtiolle, kunnalle tai organisaation asukkaille/jäsenille. (Tuulaniemi 2011)

Väestön perusoikeuksiin kuuluva sosiaali- ja terveydenhuolto on kunnan suurin toimiala ja keskeinen osa suomalaista hyvinvointipalvelujärjestelmää. Lakisääteiset palvelut kunta voi tuottaa itse tai ulkoistaa.

Kunnan kokonaismenot ja sosiaali- terveyspalveluiden suhde niihin



Kuntien sosiaali- ja terveystoimen menot olivat vuonna 2011 noin 21,63 miljardia euroa, mikä on 51 % kuntien kokonaismenoista. Menoista noin puolet katetaan veroilla, neljäsosa maksuilla ja myyntituloilla ja vajaa viidennes valtionosuuksilla.

Lakisääteisistä menoista kolmannes katetaan valtionosuuksilla. Asiakasmaksuilla katetaan vajaa kymmenes kustannuksista. (Kunnat.net 2015)

IKÄÄNTYVIEN MÄÄRÄN KASVU

Palvelutarpeen muutosten hallinta

Ikääntymisen myötä tulee usein muutoksia palveluiden käyttöön ja tarpeeseen. Pääasiallisesti muutokset johtuvat iän mukanaan tuomien toimintakykyrajoitteiden kehittymisestä.

Toimintakykyrajoitteisiin voi lukea esimerkiksi fyysiset rajoitteet, joita mm. nivelten jäykistyminen aiheuttaa, sekä psyykkisiin rajoitteisiin joita esimerkiksi muistisairaudet tuovat ikäihmisille. Henkilön lisääntyvät rajoitteet johtavat väistämättä pohtimaan palveluiden riittävyttä ja kehittämistarpeita.

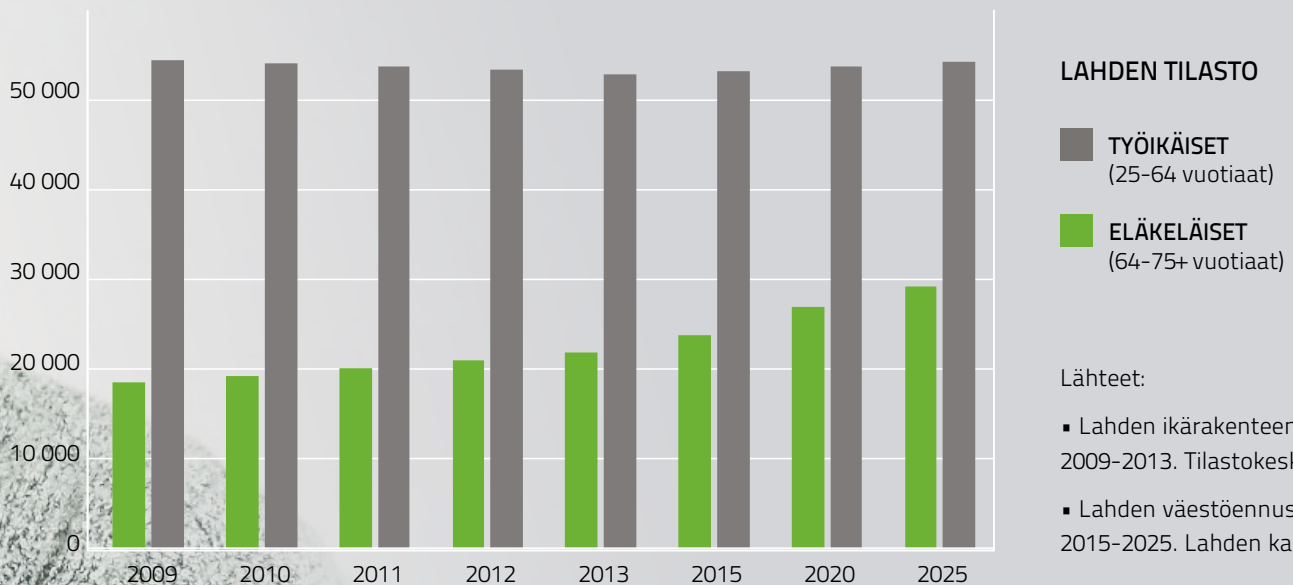
Suomessa on esiintynyt mm. kehittämisohjelmia, joiden avulla pyritään ehkäisemään ja hillitsemään ikäihmisten palvelutarpeen kasvua. Näiden toimenpiteiden avulla pyritään

ehkäisemään laitoshoidon tarpeen syntyä, tukemaan kotona asumista sekä ylläpitämään toimintakykyä. Tällaisia hankkeita ovat mm. Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus ja Kunnossa Kaiken Ikää -ohjelma. (Verner 2015)

Etenkin vanhusväestön määrän huomattava kasvu nostaa väestöllistä huoltosuhdetta tulevaisuudessa. Vuodelta 2012 olevan uusimman väestöennusteen mukaan jo vuonna 2020 koko maan huoltosuhteen arvioidaan olevan 62,8 ja vuonna 2030 hieman yli 70. Tämä tarkoittaa, että työikäisen väestön osuus väestöstä pienenee nykyisestä noin 65 prosentista alle 60 prosentin. (Tilastokeskus 2013)

Ikääntyvän väestön kasvu on suoraan verrannollinen palvelutarpeiden kasvuun.

Ikäihmisten palveluiden lisääminen ja kehittäminen on perusteltua jo siitäkin syystä, että suomalaisen väestön ikärakenne muuttuu. Suhteessa työikäisiin ikäihmisten määrä kasvaa ja sen on ennustettu kasvavan tulevaisuudessakin.



LAHDEN TILASTO

- TYÖIKÄISET (25-64 vuotiaat)
- ELÄKELÄISET (64-75+ vuotiaat)

Lähteet:

- Lahden ikärakenteen kehitys 2009-2013. Tilastokeskus.
- Lahden väestöennuste 2015-2025. Lahden kaupunki.

Kuva: Nona Lahti-Röyskö

4

PALVELUANALYYSI

- 4.1 Vanhuspalvelulaki
- 4.2 Ikäihmisten palvelut
- 4.3 Toiminta- ja käyttöympäristö
- 4.4 Asiakaspalautteen kerääminen

VANHUS- PALVELULAKI

Vanhuspalvelulain 2. luku käsittelee kunnan yleisiä velvoitteita, jotka ovat: tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, parantaa ikääntyneen mahdollisuutta osallistua päätösten valmisteluun, antaa ohjausta palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti sekä tarjota mahdollisuus vaikuttaa hänelle järjestettävien palveluiden sisältöön ja toteutumistapaan.

Palveluohjauksessa voi olla epäselvää vastuunjako, joka johtaa helposti ikäihmisen pallotteluun eri toimijoiden välillä. Pahimmassa tapauksessa mikään taho ei ota vastuuta ikäihmisen tilanteesta. (*Ikäpalo-hanke 2014*)

Momentti 6§ on oleellinen osa opinnäytetyötä. Toimeksiannon tarkoituksena on täyttää lain vaatima asiakaspalutteen kerääminen. Laki velvoittaa seuraavasti:

” *Kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan.*

Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä.

§6

- Laadunarviointi vuosittain
- Säännöllinen palutteen kerääminen





IKÄIHMISTEN PALVELUT

Ikäihmisten hyvinvoinnin turvaaminen edellyttää kunnilta tietoista ikääntymispolitiikkaa ja sitoutumista jo valtuustotasolta. Keskeisiä ikääntyneiden palveluja ovat omaishoidon tuki, kotihoito ja tukipalvelut, asu-mispalvelut sekä laitoshoido.

Kunnallisten palveluiden haasteena ovat organisaatiotiorakenteet, kuka päättää palvelumuotoilun käytöstä ja kuka on yhteistyökumppanina kunnan taholta. Palvelumuotoilun mahdollisuuksia julkisten organisaatioiden kehittämisessä vuosia seuranneiden mielestä palvelumuotoilu voisi tuoda muotoilullista otetta ja hyvää asiakaslähtöistä kehittämistä johtamisen ja kehittämisen prosesseihin. Toimintaan pitäisi tuoda muotoilusta tuttuja mallinnusta, kokeilua, testausta ja arviointia. (Tuulaniemi 2011)

Palvelumuotoiluprosessia hyödyntämällä voidaan hahmottaa eri palvelujen kehittämismalleja ja huomioidaan kattavasti moniosainen kokonaisuus.

Palvelumuotoilun menetelmiä on hyvä käyttää uutta palvelua suunniteltaessa, sillä perinteisen muotoilijan työ keskittyy vain asiakasymmärrykseen, ideointiin ja konseptointiin. Palvelumuotoilussa on samat työvälineet, mutta sen lisäksi alussa määritellään jo organisaation tavoitteet ja resurssit.

Osaamista ja läsnäoloa hyödynnetään myös palvelun tuotantovaiheessa, jossa palvelu viedään markkinoille käyttäjien arvioitavaksi. Yleensä palvelumuotoilijan käytännöntöihin kuuluu myös mm. digitaalisten palveluympäristöjen suunnittelu, toteuttaminen yms. ja lopuksi palvelun toteutumista markkinoilla arvioidaan ja hienosäädetään palautteen mukaisesti.



KOTONA ASUVILLE

- Kotihoitopalvelut
- Apuvälineet
- Remontti- ja muutostyöt
- Ateriapalvelut
- Hieronta- ja kuntoutuspalvelut
- Jalka- ja käsihoidot
- Parturi- ja kampaamopalvelut
- Turvapuhelimet
- Asiointipalvelut
- Kuljetuspalvelu
- Lyhytaikaishoito ja -majoitus
- Päivätoiminta
- Vanhusten vuokratilat



PALVELUASUMINEN



PITKÄAIKAISHOITO



TERVEYSPALVELUT

- Kunnalliset terveyspalvelut
- Muut terveyspalvelut



VAPAA-AIKA

- Erityispalvelut
- Kirjastopalvelut
- Liikuntapalvelut
- Palvelukeskukset
- Tietotekniikka



TOIMINTA- JA KÄYTTÖ- YMPÄRISTÖ

Kunta

Toimintaympäristönä kunnat ovat monella tapaa haastavampia kuin yritys ympäristöt. Siinä missä yritykset voivat itse määrittää liiketoiminta-alueensa, kunnilla on lakisääteisesti tietynlaisten peruspalvelujen tuotantovastuu. Palveluita ulkoistettaessa kunnat ovat palvelun ostajia.

Kuitenkin kaikilla on tavoitteena luoda mahdollisimman paljon tuloksia mahdollisimman pienellä määrällä resursseja, kukapa ei sitoutuisi siihen että julkiset palvelumme tuotetaan inhimillisesti, tehokkaasti ja optimaalisinta hyötyä tuottaen. Suuri ongelma on, ettei julkisella puolella ole vielä tarvittavia rakenteita, eikä perinteitä muotoilun laajempaan hyödyntämiseen. (Tuulaniemi 2011)

Ikäihmiset palveluiden piirissä

Ikäihmiset kohtaavat palveluntuottajia monessa eri tahossa joiden pariin heitä mm. asiakasohjauksessa neuvotaan. Näitä tahoja ovat esimerkiksi:

- Erilaiset keskuskeskukset
- Sairaalat ja terveysneuvot
- Sähköiset palvelut
- Kotihoito, palvelutalot
- Mielenterveyspalvelut
- Kuntoutus
- Kuljetuspalvelut
- Kela
- Seurakunnat

(Ikäpalo-hanke 2014).

ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN



Opinnäytetyön päämääränä on tuoda ratkaisu systemaattiselle asiakaspalautteen keräämiselle.

Kunnat keräävät asiakaspalautetta vuosittaisilla kyselyillä. Palveluita ulkoistettaessa, ulkopuolelle jää kuitenkin pienyrittäjien asiakaskunta.

Päijät-Hämeen alueella sijaitsevista koti-, asumis- ja vuodeosastopalvelujen palveluntarjoajista 24 yritystä julkaisi omavalvontasuunnitelman (*Phsotey 2015*). Suunnitelmien mukaan asiakaspalautte kerätään pääasiassa suullisesti ja käsitellään

kokouksissa paperisin dokumentein. Tulokset on kerätty palveluntarjoajien julkisista omatoimintasuunnitelmista.

Suunnitteluprosessissa on otettava huomioon, että asiakaspalautetta kerätään pääasiassa suullisesti ja kirjallisesti. Selkeä markkinarako on nähtävissä sähköisten palvelujen joukossa. Digitaalisuus on jo niin yleistä, että on mielestäni jopa outoa että sitä ei vielä ole hyödynnetty tällä alalla.



<https://www.cappex.com/blog/wp-content/uploads/2013/09/TakingNotes.jpg>

KERÄÄMINEN PÄIJÄT-HÄMEEN ALUEELLA kpl

- Suullisesti 15
- Kirjallisesti 5
- Asiakaskyselyt / vuosi tai joka toinen vuosi 18
- Sähköisesti (kosisivut, sähköposti) 3
- Palautelaatikon välityksellä 6

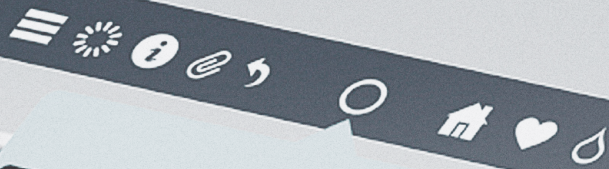
KÄSITTELY PÄIJÄT-HÄMEEN ALUEELLA kpl

- Kokous ja paperidokumentointi 14
- Kokous ja sähköinen dokumentointi 2
- Muistio 1

5

TAVOITTEET JA RAJAUS

- 5.1 Menetelmän rajaus
- 5.2 Kohderyhmän rajaus
- 5.3 Sosiaaliset tavoitteet
- 5.4 Visuaaliset tavoitteet
- 5.5 Kustannustavoitteet



Client Outlook MR
MRN :35214
Age:31
Sex:M
Desc:Jaw
Acc#:157824
Study Date:27-12-2011
Zoom Factor: 8,90



10/18
IM# :10
SE# :1
W/L:W:854 L:895
Inst: Client_Outlook_City_Hospital





MENETELMÄN RAJAUS

Toimeksiantajien ollessa epävarmoja projektin suunnassa, tein rajauksen itse. Kehitettäväksi menetelmäksi asiakaspalautteen keräämiselle valikoitui sähköinen palvelu, joka on tiedonsiirron kannalta tehokkain, lisäksi sillä on jo olemassa markkinarako nykyisin käytettyjen menetelmien joukossa.

Kerättävä asiakaspalaute on toimitettava palvelun kautta kuntaan. Rajauksessa keskitytään siihen, mitä tapahtuu siinä kohdassa palvelupolkua, kun asiakaspalaute taltioidaan ja se välitetään kunnalle.

Kunnalla on niukat resurssit, joten menetelmän tulee olla mahdollisimman kustannustehokas ja silti kaikkia osapuolia palveleva.

KOHDERYHMÄN RAJAUS

Kehitettävän menetelmän lähtökohtaisena kohderyhmänä ovat ulkoistetut palveluntarjoajat, kuten PalveluSantran rekisterissä olevat yritykset. Kehitettävän menetelmän avulla kohderyhmä toimittaa asiakaspalautteen yleissävyn (1-5) kunnalle.

Palveluntarjoajat ovat pääsääntöisesti naisia, sosiaali- ja terveys alan pienyrittäjiä. Omavalvontasuunnitelman julkaisseista Päijät-Hämeen alueella olevista koti-, asuminen- ja vuodeosastopalvelun 24 yrityksestä naisyrittäjiä on 23 ja miehiä 1.

Asiakaspalautetta kerätään ikääntyneiltä ihmisiltä. Tämä tarkoittaa henkilöä, jonka toimintaan alkavat huomattavasti vaikuttaa iän myötä tapahtuvat fyysiset ja psyykkiset muutokset. Tällaisia fyysisiä muutoksia ovat esimerkiksi aistien heikkeneminen, suoritusnopeuden hidastuminen ja voimien väheneminen. Psyykkisiä muutoksia ovat esimerkiksi muistin heikkeneminen, sekä oppimis- ja omaksumiskyvyn heikkeneminen. (Kukkanen 2005)

Kohderyhmän rajausta voisi rajata vielä myös Palvelusetelitoiminnan piiriin, jonka etuna on se, että kunta voi velvoittaa palveluntarjoajat kehitetyn menetelmän käyttöön.

Palvelusetelillä voi hankkia sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka kunnan tai kuntayhtymän kuuluu järjestää asukkailleen. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Asiakkaalla on siis mahdollisuus itse päättää, miltä kunnan hyväksymältä yritykseltä palvelu hankitaan.

Kunnat voivat mm. osallistua asukkaidensa palveluasumisen kustannuksiin palvelusetelillä, joka korvaa tehostetun palveluasumisen eli hoivakotiasumisen yhteydessä annettavaa hoitoa ja hoivaa. Palveluseteliä ei voi hyödyntää vuokranmaksuun tai ateriapalveluihin.



Käyttäjäprofiili

Liisa Honka

Kotihoitopalveluiden yrittäjä

Ikä 52
Ammatti Yrittäjä
Koulutus Ensiohittaja
Paikkakunta Lahti
Siviilisääty Naimisissa

Liisa on luonteeltaan avoin ja huolehtivainen. Hän ei pelkää tarttua tuumasta toimeen. Arvoiltaan hän on perinteitä kunnioittava ja puolustaa kiihkeästi ihmisten tasavertaista kohtelua.

Liisan päivärutiiniin kuuluu mm. siivoaminen ja keittäminen ikäihmisten kotona, aikaa hän ehtii käyttämään noin 40 minuuttia asiakasta kohden. Välimatkat hän kulkee henkilöautolla, samalla muita asioita hoitaen puhelimitse.

TAVOITTEET

- Laajentaa yritystoimintaa kohtuullisesti
- Kehittää tarjoamiaan palveluita
- Saada lisää vapaa-aikaa
- Viedä kesämökin remontti päätökseen

VAPAA-AIKA

- Koiran ulkoiluttaminen
- Poliitiikan seuraaminen miehen kanssa
- Joogaaminen



Sosiaaliset tavoitteet

Käyttöliittymän on hyvä tarjota käyttäjälleen mahdollisuus vaikuttaa henkilökohtaiseen, tässä tapauksessa yrityskohtaiseen sisältöön ja sen näkymiseen käyttöliittymässä. Mikäli sisältöä on mittava määrä, tulee käyttöliittymän tarjota navigoinnin helpottamiseksi myös Etsi -mahdollisuus.

Vuorovaikutus käyttötilanteessa määräytyy informaation kulkemisesta laitteen ja käyttäjän välillä. Sujuvuutta tutkittaessa huomio kiinnittyy siihen, miten ja mitä käyttäjän ja laitteen välillä tapahtuu. Käyttäjän tulee saada konkreettista käyttötietoa oikealla hetkellä, sekä huomion pitää kiinnittyä käyttötilanteessa oleelliseen kohtaan. (Aro & Ikävalko 2012)

Käyttöliittymän tulee reagoida käyttäjän suorittamiin toimintoihin loogisesti ja mahdollisesti myös opastaa käyttöliittymän käytössä.

Kustannustavoitteet

Digitaalisen sähköisen palvelun toteuttajat ohjelmoivat käyttöliittymän joka opinnäytetyössä on suunniteltu. Lisäksi palvelun toteutuessa voi tulla suunnittelutyöhön muutoksia, jotka täytyy huomioida budjetoinnissa.

Toimeksiantaja ei kaivannut kustannusarviota projektiin toteuttamisesta tässä vaiheessa. Opinnäytetyöllä oli nollabudjetti.

TAVOITTEET

Visuaaliset tavoitteet

Kohderyhmä ei ole varsinaista atk-sukupolvea, mutta he ovat kuitenkin jossain määrin tutustuneet digitaaliseen ympäristöön. Käyttöliittymän tulee siksi olla mahdollisimman selkeä, helppokäyttöinen, helposti ymmärrettävä ja informatiivinen esteettisellä tavalla.

Käyttäjäystävällisyyttä lisätään responsiivisella käyttöliittymällä, joka helpottaa työskentelyä eri päätelaitteilla. Responsiivisuus mahdollistaa sivuston mukautumisen käytettävän laitteen tai selaimen mukaan. Sivun sisältö on luettavissa ilman suurentamista tai pienentämistä niin mobiili- kuin pöytälaitteillakin. Sivujen vaakasuuntainen vierittäminen minimoidaan ja navigointi tehdään mahdollisimman helpoksi.

Käyttäjän näkökulmasta responsiivisuus on avainasemassa juuri älypuhelimia käytettäessä, jolloin palvelua käytetään noin 3-5 tuuman kokoisilta näytöiltä.

6

SUUNNITTELU- PROSESSI

- 6.1 Havaitut ongelmat
- 6.2 Hiljainen tieto
- 6.3 Vaihtoehtoiset ratkaisut
- 6.4 Käyttöskenaario
- 6.5 Käyttöliittymä
- 6.6 Testaaminen

HAVAITUT ONGELMAT

Opinnäytetyötä suunniteltaessa törmäsin muutamiin haasteisiin. Toimeksiantajat eivät vielä alussa tienneet tarkalleen mitä lähdetään tekemään, joten projektin aloittaminen venyi melko pitkälle. Lopulta ratkaisin asian tekemällä itse rajauksen, päättämällä taustatöiden perusteella mitä aloitan suunnittelemaan.

Yhteistyö PalveluSantran ja Lahden kaupungin kanssa on sujunut moitteettomasti. Olen ollut etuoikeutettu saamani tuen määrässä. Asiakasohjausyksikkö Siiri oli vastahakoinen ulkopuoliselle kehitystyölle, joten päätin hakea ohjausta ainoastaan Pirjo Niemiseltä ja Pekka Piroselta.

Kokonaisuudessaan sosiaali- ja terveydenhuollon kentässä on paljon kehitettävää, joka vaikutti osaltaan rajauksen jäädyttämiseen. Rahoituksen hankkiminen projektille olisi ollut niin pitkä ja epävarma prosessi, että se jätettiin tekemättä.

Koko projektissa minut yllätti sen laajuus sekä miten monet asiat on otettava huomioon työskenneltäessä julkisen ja yksityisen toimijan parissa. Taustatyötä oli tehtävä paljon ja osattava yhdistellä asiat kokonaisuudeksi.

Suunnittelijan tyyppinen epätoivonvaihe iski myös kohdalleni. Kyseenalaistin työni tarpeellisuutta, sillä lähtökohtaisesti haluan tehdä vain hyödyllistä työtä, joka parantaa käyttäjän arkea. Muistutin itselleni usein, että nyt on painopiste palvelussa, eikä niinkään sivuston visuaalisuudessa.

Suunnitteluprosessin haasteena oli myös tuoda omat ajatukset esiin, sillä en ole luonnostelija tyyppiä, vaan ideointi ja ongelmien ratkominen tapahtuu ajatustyönä.

HILJAINEN TIETO

Asiakaspalautteen keräämisen näkökulmasta, hiljaisen tiedon kerääminen on haastavin osuus. Sillä on vaikeata keksiä kysymykset joihin ihminen ei välttämättä edes osaa vastata, vaikka tieto asiakkaalla olisikin. Kasvotusten tapahtuvissa haastattelutilanteissa nouseva tieto voi olla usein myös sanatonta, koska sitä on vaikea käsitteellistää, mutta myös siksi, että lähtökohtaisesti se ei ole sanallista.

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan unkarilaisen tiedemiehen ja filosofin **Michael Polanyi**n teoriaa "Voimme tietää enemmän kuin osaamme kertoa.". Seuraavissa kappaleissa viitataan kirjoittajien Toom, Onnismaa, Kajanto vuonna 2008 kirjoittamaan kirjaan Hiljainen tieto : tietämistä, toimimista, taitavuutta.

Hiljaista tietoa voidaan kutsua synnynnäiseksi, sillä se on kulttuurista ja kokemuksesta opittua tietoa. Hiljainen tieto on kuitenkin perinteistä, eikä niinkään innovatiivista.

Ihmisillä on tutkusti toisiinsa suora, sanat ohittava vaikutus. Merkitykset ilmenevät mm. kasvojen ilmeinä, äänenpainoina, eleinä ja muun kehon liikkeinä.

Hiljaista ja ei-hiljaista tietoa voidaan jäljittää luokittelemalla ne kolmeen luokkaan:

- 1 Tiedon alkuperä**
Miten tieto on hankittu: harjoittelu, kokemukset, kertomukset, mestari-oppipoika suhde
- 2 Tiedon sisältö**
Mitä tiedetään: julkilausumat, taidot, arvostukset, asenteet
- 3 Tiedon funktio**
Mihin tietoa käytetään: organisointi, luokittelu, selkiyttäminen, ennakointi



Suunnitteluprosessin aikana esiin nousi teoreettisia vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi. Prosessin alussa oli jo kuitenkin selvää se, mitkä tahot (ikäihminen, palveluntarjoaja, kunta) ovat yhteydessä toisiinsa toimeksiannon täyttämiseksi.

Menetelmää suunniteltaessa, nousi muutama ajatus esiin, kuten

- Kuka digitalisoi saadun asiakaspalautteen?
- Miksi yrittäjä haluaisi välittää ilmaiseksi asiakaspalautetta kunnalle?
- Missä määrin kohderyhmä on valmis hyväksymään nykyaikaisen sivuston ilmeen, ja missä kohtaa sivusto muuttuu liian yksinkertaiseksi?
- Miten estetään asiakaspalautteen sävyn manipulointi, voiko yrittäjä hyötyä taloudellisesti sen manipuloinnista? Jos voi, miten se estetään?

VAIHTOEHTOISET RATKAISUT

Alla olevasta kolmesta vaihtoehdosta mikään ei sellaisenaan ollut toimiva ratkaisu, mutta vaihtoehtoa **a** jalostamalla saatiin kehitettyä toimiva ratkaisu kaikkien osapuolien kannalta.

Kehitettävä menetelmä voi siis olla ilmainen B2B extranet yrittäjille, väline asiakaspalautteen käsittelyyn. Palvelun ollessa ilmainen, madaltuu yrittäjän kynnyks ja halukkuus sen käyttämiseen. On kohtuutonta vaatia palveluntuottajia maksamaan palvelusta, jonka tarkoituksena on tuottaa kunnalle hyödyllistä tietoa.

Palvelun käyttöympäristönä on siis digitaalinen käyttöympäristö, eli internetsivusto. Tätä kautta mahdollisimman moni tavoittaa palvelun ja pääsee siihen käsiksi vaivattomasti työpisteeltään. Tieto välittyy nopeasti ja systemaattisesti.

Täysin uuden internetsivun lanseeraaminen syö paljon resursseja markkinoinnin puolesta, joten tehokkaampi vaihtoehto on yhdistää kehitettävä sähköinen palvelu jo olemassa olevaan sivustoon, jota kohderyhmä (kunta ja palveluntarjoajat) ennestään käyttävät.

Ensin mietin isäntäsivua sähköiselle palvelulle **Phsotey.fi** joka kattaa Päijät-Hämeen alueen sosiaali- ja terveyspalvelut. Toimeksiantossa oli kuitenkin myös toiveena ajatus, että kehitettävä menetelmä olisi monistettavissa myös muihin kuntiin. Paremmaksi isäntäsivuksi nousi **Hyvis.fi** joka kattaa useampia Suomen maakuntia. Sivusto on myös valmiiksi hyvin markkinoitu ja tullut ihmisille tutuksi.



Pienyrittäjät keräävät palautteen ja toimittaa suoraan kunnalle.

- + Kunta saa palautteen
- + Olemassa olevan hyödyntäminen
- + Taloudellisesti tehokas

- Yrittäjä ei hyödy
- Data hajanaista
- Systemaattisuus puuttuu



Kunta kerää palautetta ikäihmisiltä omilla resursseilla

- + Kunta saa palautteen
- + Data on validia

- Vaatii lisäresursseja
- Ikäihmisiä vaivataan
- Kaksinkertainen työ



Ikäihmiset välittävät palautetta sähköiseen järjestelmään

- + Data on validia
- + Kunta saa palautteen
- + Konkreettinen palaute

- Systemaattisuus puuttuu
- Ikäihmisten heikko ATK hallinta
- Alhainen hyöty-/haitta suhde ikäihmisille

ANCE

COMMUNICATION

K

WEBSITE

DATABASE

APPLICATION

MONITORING

ME

ONLINE SHOPPING

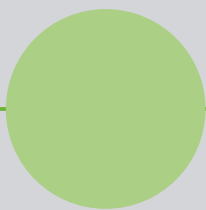
CLOUD

OBJECT STORAGE





Ikäihminen



Ikäihminen antaa palautetta palveluntarjoajalle.

- Suullinen
- Kirjallinen

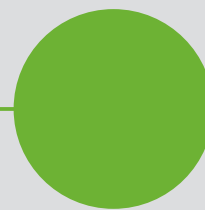


Palvelun tarjoaja taltioi palautteen suoraan sähköiseen palveluun älypuhelimien tai tabletin avulla.

- Äänite
- Kuva muistiinpanoista
- Video



Palveluntuottaja



Palveluntuottaja käsittelee palautteen sähköisen palvelun kautta yhtiön menettelmien mukaisesti

- Kokouksessa (+1 hlö)
- Dokumentoimalla (1 hlö)

KÄYTTÖ- SKENAARIO

Opinnäytetyössä keskityn asiakaspalautteen palvelupolun osioon, jossa palaute on taltioitu ja siihen miten se päättyy kunnan käsiteltäväksi.

Todennäköisimmät ongelmat tulevat palveluntuottajan palautteen käsittelyprosessissa.



Kunta



Kuva: Nona Lahti-Röyskö

Kun palaute on käsitelty, lähetetään palvelu sähköisesti tiedon asiakaspalautteen sävystä (1-5) kunnalle.

Kunta vastaanottaa tiedot usealta palveluntuottajalta. Palvelu muodostaa statistiikkaa palautteen kaikista osa-alueista

Kunta käsittelee palautteet kokouksissa. Kehitettävät alueet löytyvät helposti asiakaspalautteista saatujen sävyjen (1-5) kokonaiskuvasta.

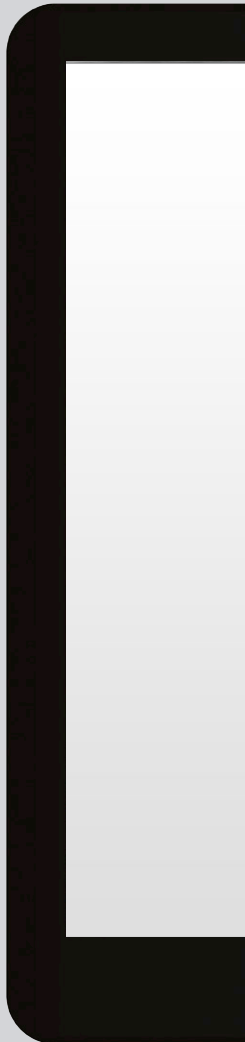
KÄYTTÖ- LIITTYMÄ

Sähköisen palvelun visuaalista käyttöliittymää suunniteltaessa vaihtoehtoja on monia. Tulee ottaa huomioon kohderyhmä, sekä alusta johon palvelu yhdistetään.

Irrallisena palveluna käyttöliittymän ulkoasu on vapaammin suunniteltavissa. Tässä työssä keskityn kuitenkin luomaan käyttöliittymää Hyvis.fi sivun yhteyteen, joten luonnollinen ratkaisu on noudattaa isäntäsivun tyyllisuuntaa.

Hyvis.fi on tuore palvelu, mutta kuitenkin visuaalisesti jäänyt jälkeen nykyaikaisista sivustoista. Sen kohderyhmänä ovat kaikki internetin käyttäjät lapsesta vaariin, joten sikäli ymmärrettävää että sivusto noudattaa perinteistä linjaa. Tämä rajoittaa suunniteltavan käyttöliittymän saattamista ajankohtaiselle, trendikkäälle ilmeelle.

Vuonna 2015 internetsivujen trendikkyys painottuu kokonäytölle skaalautuville taustakuville, liikkuville- sekä käyttäjään reagoiville elementeille. Graafisuus painottuu pelkistettyyn 2D grafiikkaan tai vaihtoehtoisesti eläväiselle 3D hahmotukselle ja valokuville. Myös tietokoneen näyttöjen suurenemisen myötä, on teksteissä pistekoko suurentunut, sekä visuaaliset massat paksuuntuneet laajakuvanäyttöjen tasapainoittamiseksi.



-A +A

Nykyajan trendikkäistä layouteista valitsen työhöni käyttöä helpottavat osat, kuten isomman pistekoon sekä pelkistetyn grafiikan, jolla luodaan myös ajattomuutta ja vähennetään ulkoasun uudistamista koskevia paineita tulevaisuudessa.

Miellekkyttä sivustoon saadaan myös käyttäjään reagoivilla elementeillä, joita tulee käyttää maltillisesti.

Kohderyhmän huomioon ottaen, on käyttäjäryhmälle tumpaa selata Hyvis.fi:n kaltaisia staattisia internetsivuja. Helpottaakseni kohderyhmän työskentelyä, valitsin isäntäsvun ulkoasusta elementtien massoittelun yhteiseksi tekijäksi yhdessä vihreän päävärin kanssa. Vihreä väri assosioidaan usein terveyspalveluihin yhdessä turkoosin kanssa.



Sivuston rakenteen valikoituessa perinteiseksi trendikkään sijaan, siirryin suoraan isäntäsivun massoittelemalla kokeilemaan miten sivusto rakentuu sisällöltään.

Yrittäjiä haastateltuani toiseen luonnokseen, kehittyi ajatus myös etusivulle nostettavista ajankohtaisista asioista; tuoreet päivitykset, käsittelemättömät, aktiivisuus.

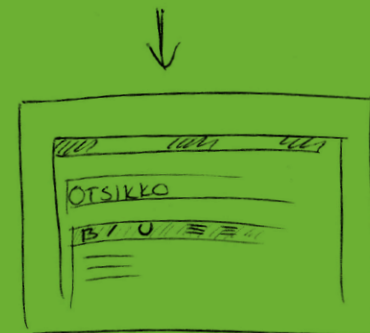
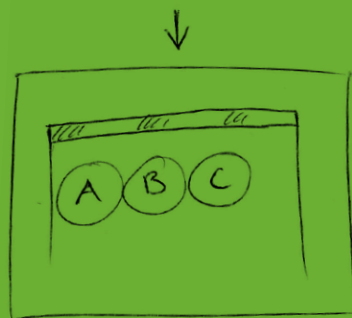
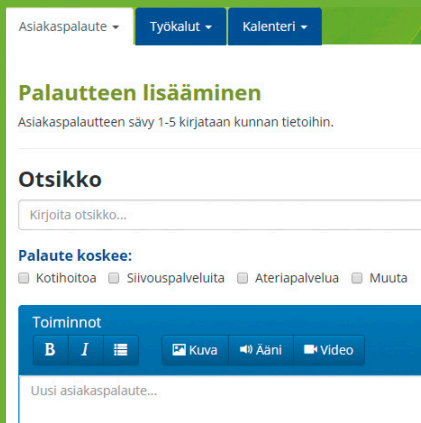
Haasteena koin staattisen, perinteisen sivuston luomisen visuaalisesti miellyttäväksi, sillä luonnostaan tavoittelin trendikästä ilmettä. Palvelun ominaisuuksien korostaminen ratkesi suurilla välilehdillä ja värikkäillä symboleilla.

Toisessa luonnosvaiheessa pyörittelin ajatusta myös uuden sähköisen palvelun logosta ja nimestä. Työnimikkeenä kulkee tässä vaiheessa **ASTA!** joka on lyhenne Asiakaspalautteen Taltioimisesta. Palvelun logon tyyli suunnalla tavoiteltu isäntäsivuston **Hyvis.fi** logon huoletonta ilmettä.

ASIAKASPALAUTTEEN LISÄÄMINEN

Luonnosvaiheessa suunnittelin toimintoja sekä niiden löytämistä, käyttövaihteita ja helppokäyttöisyyttä. Ensin ajattelin että asiakaspalautetta lisääessä tulee valita (A) Kirjallinen (B) Kuva (C) Ääni.

Prosessin edetessä huomasin, että käyttäjälle miellyttävämpää on mennä suoraan asiaan yhdellä klikkauksella.. Siitä syystä päädyin suoraan palautteen lisäämiseen, sen sijaan että käyttäjän pitäisi valita ensin (A), (B) tai (C), ennen varsinaisen palautteen lisäämistä.



MIKSI VÄLIVAIHE?

JUMP IN ACTION!

+ ASIAKASPALAUTTEEN HYVÄKSYNTÄ

SAVE 'N' GO!

1

2



LUONNOS 1

Ensimmäinen luonnos lähti aiemmin mietinnässä olleen isäntäsivun PHSOTEY.fi massoitellun lähtökohdista. Vihreän päävärin lisäksi luonnokseen rakentuivat ajatukset;

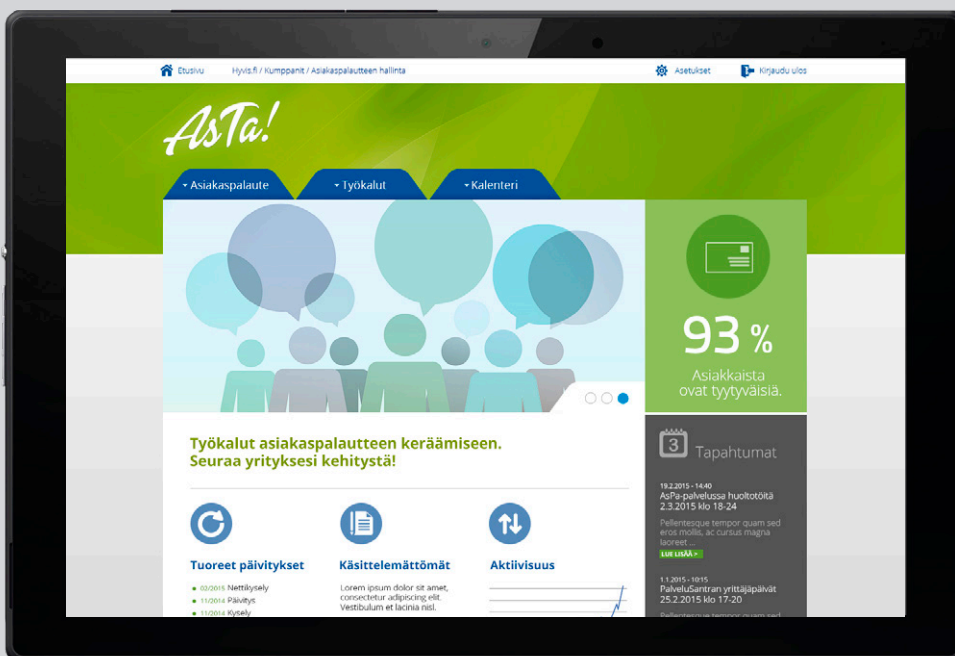
Sisällöstä:

- Yhteenvedo etusivulla
- Tapahtumat, viimeaikainen toiminta

Valikoista:

- Asiakaspalaute, luominen ja käsittely
- Työkalut, asetukset
- Kalenteri, tapahtumat

Huonoina ratkaisuna pidin viimeaikaisten päivitysten liian isoa roolia etusivulla, sillä kyseessä on pienyritykset, jotka ovat perillä tapahtumista suuria yrityksiä paremmin.



LUONNOS 2

Isäntäsivun valikoituessa Hyvis.fi sivustoon, muuttui myös massoitelu sen mukana ja vihreän päävärin lisäksi tuli sininen.

Ylärivin valikko muodostui loogisemmaksi ja välilehtityyppiseen työvalikkoon tuli alasettovalikko ilmeen selkeyttämiseksi.

Työvalikon alle staattisen kuvan sijaan vaihdoin diaesityksen, jossa pääkuvat (2-5) vaihtuvat palveluntuottajan henkilöiden ominaisuuksien mukaan.



Etusivun sisältö pysyi pääosin samana, mutta viimeaikaisten palautteiden kaveriksi nostin käsittelemättömät ja aktiivisuus tason

TESTAAMINEN

Tapahtumapolku

Konkreettiseen testiryhmään osallistui kolme hoiva-alan palveluntarjoajaa, joista kaksi oli kohtalaisesti tietokonetta käyttävää +45 vuotiasta naista, yksi erinomaisesti tietokoneita käyttävä +25 vuotias mies.

Sara Ikävalko toimi palvelumuotoilun menetelmien ohjaajana käyttäjätutauksen valmistelua varten.



YHTEYDENOTTO

Pyysin Pirjo Niemiseltä yhteystietoja palveluntarjoajista, jotka voisivat olla halukkaita osallistumaan käyttäjätestaukseen.

Otin heihin yhteyttä sähköpostitse, jossa kerroin lyhyesti konseptista ja pyysin osallistumaan testaukseen (liitteenä).



AJANVARAUS

Soitin perään heille, jotka eivät olleet ehtineet sähköpostiin vastaamaan.

Kullekin käyttäjälle varattiin tunti testaamiseen.

Testiympäristöksi varasin ryhmätötilan **Fellmanni-asta**.



TESTIMATERIAALI

Testitulannetta varten valmistin erilaisia materiaaleja. Suurin niistä oli internettiin itse html-koodattu testiversio Astan palvelusivustosta (liitteenä).

Testauksen tukimateriaaliksi valmistin myös haastattelukysymykset, testitehtävät, lupa-asiakirjat sekä perehdytys esityksen.

TESTIYMPÄRISTÖ

Testipäivänä valmistelin ryhmätilan käyttötestausta varten. Asetin videokameran jalustalle, järjestin paperiset materiaalit, avasin selaimen valmiiksi Fellmanniasta vuokratusta kannettavasta tietokoneesta.

Huone oli hyvin valaistu, ilmeeltään klininen pieni tila jossa 8 hengen pöytä. Toisista huoneista kantautui puhetta.

Ympäristö siis poikkeaa Astan todellisesta käyttöympäristöstä

VASTAANOTTO

Sovimme testaajien kanssa tapaavamme ensimmäisen kerroksen aulassa, josta heidät tavoitin sovittuun aikaan.

Johdatin testaajat ryhmätilaan Fellmannian toiseen kerrokseen.

PEREHDYTYS JA LUVAT

Tilanteen rentouttamiseksi, aloitin testaushetken kertomalla lyhyesti projektista ja sen käyttöskenaariosta.

Samalla kävimme läpi lupa-asiakirjat, jotka ovat liitteenä.

TESTITEHTÄVÄT

Kirjoitin osoitekenttään kirjoittavan osoitteen testaajalle valmiiksi paperille, josta hän kirjoitti sen selaimen osoitekenttään.

Sivulle siirryttyä, ohjasin käyttäjän tehtävien pariin ja neuvoin tarvittaessa.

HAASTATTELU

Tehtävien jälkeen esitin käyttäjälle muutamia kysymyksiä jotka löytyvät liitteestä.

Tehtävien aikana oli noussut vapaassa keskustelussa esiin jo muutamia seikkoja, jotka kirjasin ylös vastausten lisäksi.

KIITOKSET

Lopuksi kiitin käyttäjiä, tein muistiinpanoja havainnoista ja valmistelin tilat seuraavaa testaajaa varten.

Kuva: Mona Lahti-Pöyry

HAASTAT KYSYMY

1 Mitä sivusto näy millaisia mieliku

2 Mihin kiinnitit h ensimmäisenä?

3 Oliko helppokä oliko jokin vaik

4 Käytätkö digit

5 Koetko tämä tarpeellisek

6 Kuinka ust käyttäisit?

7 Mitä kehii

TESTI TEHTÄVÄT

1 Lisää uusi asiakaspalaute (jonka juuri olet saanut)

2 Tulosta käsittelemättömät palautteet (esim. kokouskäsittelyä varten)

3 Tee uusi kyselypohja (tulevaa palautteen keräämistä varten)



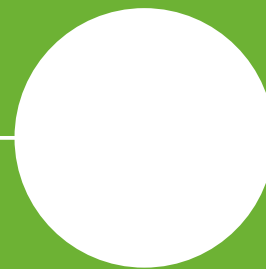
Sivun avaus

Käyttäjä avaa selaimen tietokoneeltaan, siirtyä isäntä-sivulle ja sitä kautta kirjautuu Astan sivuille.



Havainnot

Etusivulle aukeaa näkymä, joista silmät havaitsevat ensin Astan logon, navigoinnin, sekä kolmantena sisältönosteet (1-3).



Navigointi

Sinisen valikon alta löytyy kaikki toiminnot yhden tai kahden klikkauksen päästä.



Kuva: Sara Ikävalko



Toiminta

Käyttäjä suorittaa valitse-
mansa toiminnon yhdellä
aukeamalla.



Tallennus

Toiminta julkaistaan, lähete-
tään tai tallennetaan, jolloin
käyttäjä siirtyy takaisin toi-
minnon pääsivulle.



Lopetus

Uloskirjautuminen tapahtuu
ylä oikealla sijaitsevasta na-
pista, jolloin aukeaa isäntä-
sivu uudelleen.

Kootut kehitysideat käyttäjätestauksesta



ASIAKASPALAUTE

- Jakaminen sähköisesti
- Tarkemmin mitä palaute koskee
- Palautteen keräämiseen anonyymi/nimellinen
- Muokkaus: Lokitieto "muokattu jälkeenpäin"
- Julkaise napin nimeksi Tallenna tai Lähetä



ASTAN TOIMINNOT

- Tulostukseen "valitse kaikki" nappi, jonka jälkeen palaute siirtyy käsiteltyihin.
- Kalenterin synkronointi **Googlen** kanssa
- Paperisten palautteiden digitalisoiminen
- Palautteen laadun julkaisumahdollisuus asiakkaille
- Ajastus vastausaikaväliin
- Logoon etusivu -toiminto
- Info, kun vie hiiren toiminnon päälle
- Pistekoon huomiointi mobiiliversiossa
- Yhteensopivuus **Microsoft Officen** kanssa



ASTAN PALVELUT

- Muistisairaiden huomioiminen?
- Asiakastietorekisteri ja tiedot työntekijöistä
- Ulkopuolisille oma näkymä, esim kyselyihin vastattaessa
- Palvelutyyppejen mukaan tilastot ja palauteprosentti

Suunnitteluun jatkaneita ideoita



ASIAKASPALAUTE

- Palautteen keruuseen anonyymi/nimellinen
- Muokkaus: Lokitieto "muokattu jälkeenpäin"



ASTAN TOIMINNOT

- Kalenterin synkronointi Googlen kanssa
- Julkinen näkymä on/off
- Pistekoon huomiointi mobiiliversiossa
- Yhteensopivuus Microsoft Officen kanssa



ASTAN PALVELUT

- Asiakastietorekisteri ja tiedot työntekijöistä
- Tilastotiedot palautetyypin mukaan

Tulokset, ideat, vaikutukset

Käyttäjättestaus toteutettiin strukturoidulla haastattelulla, josta nousi hyödyllisiä kehitysideoita käyttäjien vapaasti kommentoiden.

Suurin muutos konseptiin oli julkisen näkymän esille tuominen. Sillä tavalla yrittäjä saa palvelusta suuremman hyödyn, mutta toisaalta myös manipuloinnin riski kasvaa.

Konsepti ei kuitenkaan ole tarkoitettu markkinointikanavaksi, eikä kotisivukoneiden kilpailijoiksi.

7

UUSI PALVELU ASTA

- 7.1 Järjestelmä palautteen keräämiseksi
- 7.2 ASTAn käyttöympäristö
- 7.3 Muotokieli

Alsta!

<http://abstractwallpapers.biz/wp-content/uploads/2012/05/wide-green-wallpaper.jpg>

OISIV

<http://www.wired.com/wp-content/uploads/blogs/reviews/wp-content/uploads/2012/09/09072012-VIZIO-PC-012edit.jpg>

JÄRJESTELMÄ PALAUTTEEN KERÄÄMISEKSI

Tuotettava menetelmä on internetpalvelu, B2B extranet Hyvis.fi isäntäsivuston yhteyteen.

Internetpalvelu on tarkoitettu asiakaspalautteen keräämiseen ja käsittelyyn, sekä sen välittämiseen palveluntarjoajalta kunnalle.



YRITTÄJÄN HYÖTY

- Asiakaspalautteen kerääminen, seuraaminen ja tilastointi
- Työvälineet (esim. kyselyiden luominen)
- Asiakaspalautteen arkistointi ja käsittely kokouksissa
- Yhteensopiva monelle alustalle (älypuhelimeen, tablettiin, tietokoneelle)



Sähköisen palvelun kautta kunnalle välittyy ainoastaan asiakaspalautteen sävy, esim. asteikolla 1-5. Yrittäjän ei siis tarvitse suodattaa asiakaspalautettaan yksityissuojan menettämisen pelossa.

Kunta hyöttyy palvelusta siten, että se saa kerättyä lain vaatimalla tavalla asiakaspalautetta myös ulkois-
tetuista palveluista, sekä yksityisiltä yrittäjiltä.

Kunnalle välittyy kokonaiskuva statistiikasta, jonka perusteella ne voivat tarkastella palveluiden kehittämisen tarpeita. Lisätietoja kehittämiseen kunta voi hankkia tarpeen mukaan sosiaali- ja hoiva-alan kentältä.

Etusivu Asetukset Kirjautu ulos

ASTA!

Asiakaspalaute Työkalut Kalenteri

First slide

93 %
Asiakkaista ovat tyytyväisiä.

Työkalut asiakaspalautteen keräämiseen!

Tuoreet päivitykset

- 02/2015 Nettikysely
- 11/2014 Päivitys
- 11/2014 Kysely
- 11/2014 Palaute
- 11/2014 Palaute
- 11/2014 Kysely

Käsittelymättömät

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum et lacinia nisl. Cras efficitur id ipsum eu egestas. Curabitur ac elit magna.

Aktiivisuus

Tapahtumat

19.2.2015 - 14:40
AsPa-palvelussa huoltotöitä
2.3.2015 klo 18-24
Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...
[LUE LISÄÄ](#)

1.1.2015 - 10:15
PalveluSantran yrittäjapäivät
25.2.2015 klo 17-20
Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...
[LUE LISÄÄ](#)

19.12.2014 - 13:20
Siirissä luento 11.10.2014 asiakaslähtöisyydestä klo 13

TYÖKALUT

- Palautekyselyn luominen
 - Sähköinen kysely
 - Haastattelu pohjat
 - Kirjallinen kysely
 - Lomakkeita
- Valmiit pohjat
- Pöytäkirjat
- Aktiivisuus



Palveluntarjoajan suurin hyöty on ASTAn tarjoamat työkalut. Asiakaskyselyitä voi luoda helposti ja tallentaa myös tulevaa käyttöä varten.

Pöytäkirjat mahdollistavat palveluntarjoajalle luoda sähköiset dokumentit kokouksissa käsitellyistä asioista.

Palautteen keräämisen aktiivisuuden näkyminen tilastona on hyödyllistä kiireisessä arjessa, mikä ehkäisee myös palautteen keräämisen unohtamista.

Etusivu Asetukset Kirjaudu ulos

AsTa!

Asiakaspalaute Työkalut Kalenteri

Kaikki palautteet

Valitse kaikki

Korhonen
26.3.2015 - 14:40
Muokkaa Tulosta ★ 4

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed posuere interdum sem. Quisque ligula eros ullamcorper quis, lacinia quis facilisis sed sapien. Mauris varius diam vitae arcu. Sed arcu lectus auctor vitae, consectetur et venenatis eget velit. Sed augue orci, lacinia eu tincidunt et eleifend nec lacus. Donec ultricies nisl ut felis, suspendisse potenti.

Järvinen
28.3.2015 - 10:12
Muokkaa Tulosta ★ 5

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed posuere interdum sem. Quisque ligula eros ullamcorper quis, lacinia quis facilisis sed sapien. Mauris varius diam vitae arcu. Sed arcu lectus auctor vitae, consectetur et venenatis eget velit. Sed augue orci, lacinia eu tincidunt et eleifend nec lacus. Donec ultricies nisl ut felis, suspendisse potenti.

Nimetön
29.3.2015 - 09:40
Muokkaa Tulosta ★ 2

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed posuere interdum sem. Quisque ligula eros ullamcorper quis, lacinia quis facilisis sed sapien. Mauris varius diam vitae arcu. Sed arcu lectus auctor vitae, consectetur et venenatis eget velit. Sed augue orci, lacinia eu tincidunt et eleifend nec lacus. Donec ultricies nisl ut felis, suspendisse potenti.

Nieminen

93 %
Asiakkaista ovat tyytyväisiä.

Tapahtumat

19.2.2015 - 14:40
AsPa-palvelussa huoltotöitä
2.3.2015 klo 18-24
Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...
[LUE LISÄÄ](#)

1.1.2015 - 10:15
PalveluSantran yrittäjäpäivät
25.2.2015 klo 17-20
Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...
[LUE LISÄÄ](#)

19.12.2014 - 13:20
Siirissä luento 11.10.2014
asiakaslähtöisyydestä klo 13



Kaikkien palautteiden listassa, kunkin palautteen kohdalla näkyy onko se käsitelty vai ei. Mikäli palaute on käsitelty, näkyy vieressä myös palautteen sävy -ikoni, josta nopeasti nähtävissä oliko palaute hyvä, vai oliko siinä jotain kehitettävää.

Käsittelemättömät palautteet voi myös tulostaa koosteena paperiseksi versioksi kokouskäsitteilyä varten, mikäli palveluntarjoajalla ei ole esimerkiksi näyttöä, jonka välityksellä kokouksessa käsitellä palautetta.

KALENTERI

- Ajankohtaista
- Omat tapahtumat



Kalenteritoiminnon kautta yhteistyökumppanit kuten PalveluSantra ja Ikäihmisten neuvonta- ja palvelupiste Siiri, voivat tiedottaa palveluntuottajia tulevista tapahtumista.

Oman julkisen tai yksityisen tapahtuman luominen mahdollistaa myös verkostoitumista muiden palveluntuottajien kanssa.

Tavallisten ominaisuuksien lisäksi kalenterin voi synkronoida olemassa olevaan Google-tiliin.

AsTa!

Asiakaspalaute

Työkalut

Kalenteri

Palautteen lisääminen

Asiakaspalautteen sävy 1-5 kirjataan kunnan tietoihin.

Otsikko

Palautte koskee:

 Kotihoitoa Siivouspalveluita Ateriapalvelua Muuta

Toiminnot

B

I

☰

 Kuva

 Ääni

 Video

Asiakas täyttää:

Palautteen sävy 1 = Kehitettävää, 5 = Erinomainen

1

2

3

4

5

Asiakas on tarkistanut ja hyväksynyt palautteen oikeaksi



93 %

Asiakkaista ovat tyytyväisiä.



Taphtumat

19.2.2015 - 14:40

AsPa-palvelussa huoltotöitä
2.3.2015 klo 18-24

Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...

[LUE LISÄÄ](#)

1.1.2015 - 10:15

PalveluSantran yrittäjäpäivät
25.2.2015 klo 17-20

Pellentesque tempor quam sed eros mollis, ac cursus magna laoreet ...

[LUE LISÄÄ](#)

19.12.2014 - 13:20

Siirissä luento 11.10.2014
asiakaslähtöisyydestä klo 13

ASIAKASPALAUTE

- Kaikki palautteet
- Palautteen lisääminen
- Käsittelemättömät
- Arkisto



Asiakaspalautetta voi lisätä suorassa asiakaskontaktissa esimerkiksi älypuhelimella kuvana, videona tai äänitteenä, jonka jälkeen se viimeistään kokouksessa käsitellään selkeään muotoon.

Esimerkiksi äänite ikäihmisen puheesta voi olla epäselvää, jolloin palautteen kerääjän tulee selkeyttää se jatkokäsittelyä varten.

Luonnosvaiheiden jälkeen selkiintyi ajatus asiakaspalautteen hyväksyttämisestä asiakkaalla, jolloin vältetään palautesävyn mahdolliselta manipuloinnilta. Kun asiakaspalaute on tallennettu, lähtee kunnalle tieto palautteen sävystä (1-5) sekä mitä palvelua palaute koskee.



Mobiiliversio

Astan älypuhelimella toimivaan sivuston toimintoja on karsittu kenttätyöskentelyyn sopivammiksi.

Kentällä työskenneltäessä palveluntarjoajalle oleellisia toimintoja ovat ensisijaisesti asiakaspalautteen lisääminen, sekä kalenteri.

Mobiiliversion pistekoko on huomioitu ikäihmisille sopivaksi, jonka lisäksi sitä on myös mahdollista suurentaa ja pienentää sormien eleellä.

Palveluntarjoaja voi nopeasti parilla peukalon valinnalla lisätä asiakaspalautetta, sekä hyväksyttää kirjatun asiakaspalautteen ikäihmisellä.



ASTAN KÄYTTÖYMPÄRISTÖ



http://www.huelsta.com/uploads/tx_huelsta/_huelsta-moebel-hulsta-furniture_HOMIEOFFICE.jpg

Palveluntarjoajat

Suurin osa pienryttäjästä työskentelee ikäihmisten kotona, jonka lisäksi he pyörittävät mm. liiketoimintansa paperitöitä omissa toimitoissaan tai kotitoimistoissaan.

Tilat ovat siis käyttäjälle tuttuja, kodinomaisia ympäristöjä joissa saa rauhassa keskittyä työhön.



http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/6e/Flickr_-_boeistiftung_-_Laptop_auf_dem_Scho%C3%9F.jpg

Digitaalinen ympäristö

Asta toimii verkossa, eli digitaalisessa ympäristössä jonka rajoitteina ovat päätelaitteen (tietokone, älypuhelin) ominaisuudet.

Virtuaalisissa tiloissa, esimerkiksi internet-sivuilla, ympäristö eli käyttöliittymä on olennainen osa palvelun kuluttamisen kannalta (*Tuulaniemi 2011*).

Käyttöliittymän mielekkyys ja selkeys on otettu huomioon kohderyhmän mukaan.

MUOTOKIELI

Muotokielestä puhuttaessa viitataan useimmiten materiaalsen esineen visuaaliseen hahmoon ja muotoon. Visuaalista muotokieltä käytetään symboliseen kommunikointiin yhteisöissä.

Asta on sähköinen palvelu, jonka visuaalinen muotokieli on toissijaisessa roolissa. Kuitenkin koska muotokieltä opitaan lukemaan itseltään selvänä käytäntönä kulttuurikohtaisesti, on yleisiä visuaalisia kommunikointikeinoja ja käytäntöjä perusteltua noudattaa.

Valikon sijoittaminen, sisällön loogisuus ja toimintojen suorittaminen ovat sähköisessä yhteisössä opittuja käytäntöjä sekä normeja.

Visuaaliset elementit ohjaavat käyttäjää viemään katsetta käytön kannalta oleellisiin kohtiin.

Muotokieli Astan palvelusivustolle on pitkälti riippuvainen myös isäntäsivun visuaalisesta ilmeestä. Hyvis.fi on staattinen, mutta olemukseltaan sympaattinen ja ihmisläheinen.

Asta toteuttaa visuaalisin keinoin näitä päämääriä mm. nimessä, logon ilmeessä, väritykseltään sekä massojen sijoittelulla. Muotoilu-konseptin päämäärä on säilyttää yhteinen linja isäntäsivustoon, parantaen samalla selkeästi käytön mielekkyyttä.

Asta!

8

ARVIOINTI JA PALAUTE

TUOTTEEN ARVIOINTI

Kehitetty menetelmä vastasi mielestäni vain osittain asetettuihin tavoitteisiin, koska se ei täysin kata koko sosi-aali- ja terveyshuollon kenttää ikäihmisten palveluista. Ulkopuolelle jää kunnan tarjoamat palvelut, joskin niistä on kunnan helpompi itsenäisesti kerätä asiakaspalautetta. Kunta voi velvoittaa palveluntarjoajia palvelun käyttöön palvelusetelin kautta, joka auttaa myös palvelun tunnetavuuden edistämässä.

Palvelu tarjoaa kuitenkin pohjan ja suunnan systemaattisen asiakaspalautteen keräämiselle jatkossa.

Konseptivaiheessa olevan palvelun ominaisuudet ja ratkaisut olivat perusteltuja ja niillä saavutettiin hyötysuhde molemmille osapuolille. Laajasta kokonaisuudesta on voinut jäädä jotain vähemmälle huomiolle, kuten ikäihmiseltä saadun palautteen rehellisyys. Konsepti on potentiaalinen, mutta kaipaa jatkokehitystä.

PROSESSIN ARVIOINTI

Opinnäytetyön prosessin aikana opin hankkimaan tietoa monista eri lähteistä sekä yhdistelemään kokonaisuuden eri osia. Palvelumuotoilusta opin käyttäjätestauksen käytäntöjä. Testimateriaalia tehdessä opin myös uusia asioita html-koodaamisesta.

Aikaisempia menetelmiä asiakaspalautteen systemaattiseen keräämiseen kunnan taholta ei markkinoilla ole, eikä vuosittaiset sähköiset kyselyt ikäihmisten kohdalla ei riitä varmistamaan laadun tasoa. Opinnäytetyön saavuttama taso on ensimmäinen askel kohti järjestäytyneempää menetelmää.

Valittu tausta-aineisto kertoo projektin tarpeellisuudesta yhteiskunnan muutosten mukaan. Siinä perehdytään resursseihin ja realiteetteihin.

Opinnäytetyön tuotos, eli sähköinen palvelu on sinänsä merkityksellinen, mutta isommassa roolissa sillä on eettinen näkökulma ikäihmisten palveluiden kehittämiseen palveluntarjoajien ja kunnan kautta. Toivon opinnäytetyön toimivan herätteenä julkisella taholla.

TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

Asiakaspalautteen kerääminen on sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen kannalta keskeistä. Erityisen tärkeää asiakaspalaute on yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen käytössä. Toimijoiden on kehitettävä pärjätäkseen kilpailussa ja kuntien on kyettävä valvomaan palvelujen laatua.

Asiakaspalautteen säännönmukaiseen seuranta ja erityisesti saadun palautteen hyödyntäminen, ovat asiakaslähtöisen palvelutuotannon edellytys. Palautetta on pystyttävä keräämään ja analysoimaan helposti, sillä millään osapuolella ei ole aikaa eikä varojakaan säännöllisiin, kalliisiin tutkimuksiin. Toimijakentän moninaisuuden säilyttämiseksi palautteen kerääminen tulee olla helppoa, edullista ja helposti normaalin työn ohessa tapahtuvaa.

Opinnäytetyössään Nona on onnistunut hyvin toimintaympäristön kuvauksessa ja tehtävän rajauksessa. Toimeksiantajan mahdollisuudet osallistua työn ohjaamiseen olivat rajalliset eikä taloudellista tukea opinnäytetyölle pystytty tarjoamaan. Nona joutui työskentelemään itsenäisesti ja selviytyi siitä hienosti. Työ antaa hyvän lähtökohdan asiakaspalautteen taltioinnin kehittämiseksi ja toteuttamiselle.

Pirjo Nieminen
toiminnanjohtaja
PalveluSantra

LÄHTEET

AINEISTO

Aro, Päivi & Ikävalko, Sara. 2012. Käkäte tutkimuksia 1/2012 – Automaatit ja maksupäätteet ikäihmisten näkökulmasta. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Toom, Auli ; Onnismaa, Jussi ; Kajanto, Anneli. 2008. Hiljainen tieto - tietämistä, toimimista, taitavuutta. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino

Kukkanen, Johanna. 2005. Markkinointi ikäihmisille. [viitattu 2.2.2015] Saatavissa: http://www.comlab.hut.fi/opetus/501/OLO2_kooste5.pdf

Kunnat.net. 2015. Kuntatalouden tilastot. [viitattu 20.2.2015] Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntatalous/Sivut/default.aspx>

Lahden kaupunki. 2015. Siiristä apua arkeen. [viitattu 20.2.2015] Saatavissa: <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/3B12DD7D1426B926C2257CBB0023DABB>

Limingoja, Reeta. 2005. Kuntien Sosiaalipalveluiden Ulkoistaminen Ylivieskan Seutukunnassa - nykytila ja tulevaisuuden näkymät. Centria Tutkimus ja Kehitys. [viitattu 30.1.2015] Saatavissa: <http://ylivieska.centria.fi/upfilelet/selvityraportti.pdf>

Linteri, Sini. 2012. Palvelujen ulkoistus. Tampere: Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy.
PewResearchCenter. 2014. Older Adults and Technology Use. Aaron Smith. [viitattu 3.2.2015] Saatavissa: <http://www.pewinternet.org/2014/04/03/attitudes-impacts-and-barriers-to-adoption/>

Phsotey.fi. 2015. Yksityisten palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat. [viitattu 8.2.2015] Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/sivut/sivu.php?id=1539&vy=8010&ryhma=343>

Tilastokeskus. 2013. Väestö vanhenee – heikkeneekö huoltosuhte? Kaija Ruotsalainen. [viitattu 30.1.2015] Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/vi2010/art_2013-02-21_001.html

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vernerä. 2014. KEHITYSVAMMA-ALAN VERKKOPALVELU. [viitattu 30.1.2015] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/ikaantyminen-suomessa>

KUVAT

<https://goodlivinglonger.files.wordpress.com/2013/01/seniors-playing-cards-purchased.jpg>

Ikäihmisten neuvonta- ja palvelupiste Siiri

https://gramslly.files.wordpress.com/2014/02/shutterstock_senior_lady.jpg

<http://lawofficeofrobertjpecora.com/wp-content/uploads/2013/07/Scales-of-Justice-in-courtroom.jpg>

<http://www.drclouthier.com/wp-content/uploads/2014/11/November-is-Home-Care-and-Hospice-Month-What-to-Know-about-Getting-Home-Care-for-Your-Parents.jpg>

<https://www.cappex.com/blog/wp-content/uploads/2013/09/TakingNotes.jpg>

Shutterstock.com

<http://i.huffpost.com/gen/1601178/images/o-OLDER-WOMAN-facebook.jpg>

<http://od-2.com/wp-content/uploads/2012/01/fuzzy-target.jpg>

<http://www.theworkher.com/wp-content/uploads/2014/10/Girl-Laptop.jpg>

<http://www.metrattech.com/wp-content/uploads/2014/01/Cloud-solution.png>

<http://www.hyvis.fi/lan/fi/Sivut/default.aspx>

<http://directory.ifsecglobal.com/40/product/00/67/23/Command%20Centre.jpg>

Nona Lahti-Röyskö

Sara Ikävalko

<http://abstractwallpapers.biz/wp-content/uploads/2012/05/wide-green-wallpaper.jpg>

<http://www.wired.com/wp-content/uploads/blogs/reviews/wp-content/uploads/2012/09/09072012-VIZIO-PC-012edit.jpg>

<http://directory.ifsecglobal.com/40/product/00/67/23/Command%20Centre.jpg>

http://imgs.ntd.tv/pic/afp/20140618/firephone_hand_.dba70191008.original.jpg

http://www.huelsta.cn/uploads/tx_huelsta/_huelsta-moebel-hulsta-furniture_HOMEOFFICE.jpg

http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/6e/Flickr_-_boellstiftung_-_Laptop_auf_dem_Scho%C3%9F.jpg

LIITTEET

