



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

Hyvinvoinnin välitystoimiston asiakasymmärrys

Satu Helske

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)
Arvioitavaksi jättämisaika 09 /2016

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Satu Helske	Sivumäärä 35 ja 4 liitesivua
Työn nimi Hyvinvoinnin välitystoimiston asiakasymmärrys	
Ohjaava(t) opettaja(t) Pasi Toivanen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Hyvinvoinnin Välitystoimisto, Oona Tikkaaja	
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö auttaa lukijaa hahmottamaan, mitä palvelumuotoilu on ja miten kulttuurituottaja voi hyödyntää sitä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä sekä tässä tapauksessa kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyön tilaajana on Hyvinvoinnin välitystoimisto-hanke, jota koordinoi Humanistisen ammattikorkeakoulun TKI-keskus. Hyvinvoinnin välitystoimiston tavoitteena on kouluttaa, verkostoida, tukea, neuvoa ja kehittää osallistavan taiteen kenttää ja yhdistää tarjontaa ja kysyntää.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Hyvinvoinnin välitystoimiston asiakasymmärrystä liittyen sen tulevaan palvelumuotoon palvelumuotoilun menetelmällä. Asiakasymmärrys on tietoa jota saadaan tutkimalla asiakkaita kuten heidän odotuksia, tarpeita ja tavoitteita.</p> <p>Työn tuloksena syntyi kolme erilaista persoonaa Hyvinvoinnin välitystoimistolle, joita voidaan käyttää tulevassa palvelun kehittämisessä. Työn tavoite oli lisätä asiakasymmärrystä tekemieni käyttäjähaastatteluiden kautta. Työn tavoitteet täyttyivät ja Hyvinvoinnin välitystoimisto voi jatkaa kehitystyötään hyödyntäen saatuja tuloksia.</p>	
Asiasanat Palvelumuotoilu, hyvinvointi, soveltava taide	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Satu Helske	Number of Pages 35 + 4
Title Customer insight for Welfare agency (Hyvinvoinnin välitystoimisto)	
Supervisor(s) Pasi Toivanen	
Subscriber and/or Mentor (Welfare agency) Hyvinvoinnin Välitystoimisto, Oona Tikkaaja	
Abstract <p>This thesis helps the reader to have better understanding on service design and how cultural producer can benefit on the method in planning and developing services and in this thesis in welfare- and culture sector.</p> <p>Welfare agency (Hyvinvoinnin välitystoimisto) subscribed this thesis. It is a project of applied arts in welfare sector coordinated by the Humanistic University of applied sciences.</p> <p>The purpose of this thesis was to research customer insight for Welfare agency to use it on future developing for the design of the service. The method of used on this thesis was service design.</p> <p>As a result of the work there is three different customer profiles for Welfare agency. These profiles can be utilized in future developing of the service. To gain customer insight was the main purpose of this study and it was received through interviews. The target was fulfilled.</p>	
Keywords Service design, well-being, applied arts	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Hyvinvoinnin välitystoimisto	5
1.2 Työn tavoite	6
1.3 HVVT apuna sote-alalla	7
2 PALVELUMUOTOILU MENETELMÄNÄ	8
2.1 Palvelumuotoilu - Ihminen palvelun ytimessä	9
2.2 Palvelumuotoilun prosessi	11
2.3 Mitä on palvelu ja palvelumuotoilijan rooli	13
2.4 Palvelupolku	14
3 ASIAKASYMMÄRRYSTÄ TUNNISTAMASSA, CASE HVVT	15
3.1 Palvelumuotoilun tutkimusmenetelmiä	15
3.2 Tiedonkeruumenetelmät	16
3.3 Asiantuntijahaastattelut	17
4 TULOSTEN ANALYSOINTI	19
4.1 Haastateltavat	19
4.2 Kokemukset soveltavan taiteen palveluiden käytöstä	21
4.3 Toiveita ja tarpeita	22
4.4 Palvelut verkossa	23
4.5 HVVT palveluiden välittäjänä	24
5 HVVT:N TULEVAISUUS JA ASIAKASPERSONAT	27
5.1 Yhteenveto haastatteluista	27
5.2 Käyttäjäpersoonat	28
5.3 Persoonat HVVT:lle	29
6 JATKOTOIMENPITEET	32
6.1 Yhteiskehittäminen	33
6.2 Palvelun tulevaisuus	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	38

1 JOHDANTO

1.1 Hyvinvoinnin välitystoimisto

Osallistavan taiteen palveluja käytetään paljon sosiaali- ja terveysalalla, mutta niiden ostamiseen ei ole vielä kehitetty yhteneviä toimintatapoja. Vuonna 2015 aloitettu hanke Hyvinvoinnin välitystoimisto (myöhemmin HVVT) on lähtenyt vastaamaan tähän haasteeseen. Hankkeesta vastaa Humanistinen ammattikorkeakoulu. HVVT on ESR (Euroopan sosiaalirahasto)-rahoitteinen hanke, jonka tavoitteena on kehittää osallistavan taiteen tuotantoa ja markkinoita kokoamalla taiteilijat, tuottajat sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset yhteen. Sen tehtävänä on kouluttaa, verkostoida, tukea, neuvoa ja kehittää osallistavan taiteen kenttää ja yhdistää tarjontaa ja kysyntää. Hanke on kolmivuotinen ja sen aikana toteutetaan kaksi vuoden kestoista osallistavan taiteen täydennyskoulutusta. (Hyvinvoinnin välitystoimisto 2016.)

Hyvinvoinnin välitystoimiston täydennyskoulutuksen ensimmäiset ryhmät aloittivat syksyllä 2015 ja heidän tuottamansa palvelut valmistuivat keväällä 2016. Työ on ajankohtainen, koska tutkimustiedon perusteella voidaan kehittää välitystoimiston tulevaa palvelumuotoa. Palvelun tavoitteena on osaltaan olla auttamassa ostajien ja palveluiden tarjoajien kohtaamista.

1.2. HVVT:n palvelumuodon kehitys asiakkaiden kanssa

Opinnäytetyössäni tutkitaan Hyvinvoinnin välitystoimiston asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrys on tietoa jota saadaan tutkimalla asiakkaita kuten heidän tarpeitaan, tunteitaan ja motiiveja. Palvelumuotoilun menetelmä tuo siihen hyvät työkalut ja asiakkaiden ymmärtämisen kautta voidaan alkaa kehittämään palvelumuotoa HVVT:lle. Tarkoituksena on tutkia palvelun käyttäjiä ostajanäkökulmasta ja kartoittaa millaista Hyvinvoinnin välitystoimiston toiminnan tulisi olla, jotta se olisi mahdollisimman asiakasystävällinen ja käyttäjälähtöinen, koska tällä hetkellä sillä ei ole olemassa olevaa myyntikanavaa.

Asiakasnäkökulmaa edustavat neljän erilaisen toimialan viisi henkilöä sosiaali- ja terveysalalta niin yksityiseltä, julkiselta kuin kolmannelta sektorilta. Toimialat ovat vanhus-, nuoriso-, mielenterveys- sekä kehitysvammaistyö. Näkökulmaa etsittiin enemmän eri toimialoilta ja toimintamuodoilta kuin esimerkiksi valtakunnallisuudesta.

1.2 Työn tavoite

Tämän työn tavoitteena on kartoittaa HVVT:n palvelun käyttäjien tarpeita, tunteita ja toiveita kehitettävän palvelun osalta. Kerättävän asiakasymmärryksen myötä HVVT voi alkaa kehittämään palveluiden myynnille palvelukanavaa. Työn menetelmänä on palvelumuotoilu, joka itsessään on toimintatapa, prosessi ja työkaluvalikoima. Palvelumuotoilun menetelmä kokonaisuudessaan on laaja ja olen rajannut tämän tutkimuksen prosessin vaiheiden 1-2 (määrittely ja tutkimus) läpikäymiseen. Seuraavat vaiheet 3-5 voidaan suorittaa tulevaisuudessa tämän työn pohjalta. Vaiheet ovat 3) suunnitteluvaihe, 4) tuotantovaihe ja 5) arviointivaihe. (Tuulaniemi 2011, 58, 126–127.)

Tutkimus on suoritettu asiakashaastatteluilla ja niillä pyrittiin selvittämään ostajien tarpeita ja motiiveja sekä ymmärtämään, miten HVVT voisi parhaiten palvella asiakkaitaan. Tulosten pohjalta luotiin palvelumuotoilun menetelmällä erilaisia ostajapersoonia. Näiden perusteella palvelua voidaan alkaa jatkokehittää. Suomessa varsinkin vanhustenhoidon puolella on ollut paljon hankkeita, joista on saatu hyviä tuloksia liittyen taiteen soveltavaan käyttöön ja yhteistyöhön kulttuuripuolelle. Rakenteita ratkomaan – kulttuurisen seniori- ja vanhustyön käytäntöjä ja toimintamalleja selvityksessä on paljon esimerkkejä miten kulttuuria on jo viety hoitoalalle hyvällä menestyksellä. (Rosenlöf 2015.) Liikanen on kirjoittanut selvityksessä ”Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia – ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014, että hallituksen strategiaan hyväksyttiin vuonna 2007 Terveystieteiden edistämisen politiikka ohjelma. (Liikanen 2010, 3.) Politiikkaohjelmassa käynnistettiin poikkihallinnollisen kulttuurin hyvinvointivaikutusten toimintaohjelman valmistelu vuosille 2010–2014. Ohjelman tavoitteena oli terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kulttuurisin keinoin sekä osallisuuden lisääminen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. (Liikanen 2010, 3.) Selvityksessä esitellään

kuinka kulttuurin vaikutukset hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi on tunnustettu poliittisella, hallinnollisella ja rakenteiden tasoilla. (Liikanen 2010, 11.)

1.3 HVVT apuna sote-alalla

Hyvinvoinnin välitystoimiston tarvetta voidaan perustella hyvinvoinnin aloilla, koska sen palvelu tukisi ja helpottaisi monen hyvinvointi – ja terveysalan toimijan työtä. Palvelu tuo yhteen niin taitelijat, terveyden ja hyvinvoinninalat kuin kulttuurituottajat. HVVT-hankkeen projektipäällikkö lehtori ja Humanistisen ammattikorkeakoulun kulttuurintuotannon Benny Majabacka on kertonut haastattelussa, että idea lähti hautumaan, kun oli huomattu muun muassa, että taiteilijat saattoivat kokea ahdistavana miten lähestyä sote-alan kenttää. Ja toisaalta sote-puolella ei tiedetä millaisia soveltavan taiteen palveluita alalla olisi saatavilla. (Turku amk 2016.) Hänen haastattelussa kerrotaan myös, että taidelähtöisiä menetelmiä käytetään jo jonkin verran sosiaali- ja terveysalalla. HVVT hankkeen tarkoituksena on tuoda eri alojen osaajat samaan paikkaan ja olla tulkki näiden välillä. (mt.)

2 PALVELUMUOTOILU MENETELMÄNÄ

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus perustuu palvelumuotoiluun ja palvelumuotoilun menetelmiin ja erityisesti asiakasymmärrykseen. Palvelumuotoilu tarkoittaa käyttäjäkeskeistä palvelujen suunnittelua. (Miettinen 2011, 55.) Se auttaa kehittämään palveluita yhdistäen muotoilussa käytetyt toimintatavat idean kehittämisestä palvelun kehittämisen menetelmiin. Menetelmä hyödyntää vanhoja tapoja uudella innovatiivisella tavalla. Palvelumuotoilussa loppukäyttäjät ovat tärkeässä asemassa ja suunnittelun ytimessä. Heidän kautta saadaan kerättyä ymmärrys ja kokemukset. Kun lähdetään pohtimaan HVVT:n tulevaisuuden palvelumallia, on aiheellista ottaa mahdolliset loppukäyttäjät mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Palvelumuotoilussa on tärkeää ymmärtää ihmistä ja heidän tarpeitaan ja sitä kautta havaita uusia mahdollisuuksia sekä suunnitella toimivia ja hyviä palveluita. (Tuulaniemi 2011, 24 & 111.)

Palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet, innovoimaan uusia ja kehittämään jo käytössä olevia palveluita. Se on toimintaa, joka yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset palveluntuottajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin sopiviksi palveluiksi. (Tuulaniemi 2011, 24.) Käyttäjälähtöisestä innovaatiotoiminnasta arvonluonnin lähteenä on innostuttu ja sitä on käytetty viime vuosina erityisesti yrityksissä sekä politiikassa. Käytännössä palvelujen ja tuotteiden käyttäjät otetaan mukaan kehitysprosesseihin. Joissain tapauksissa käyttäjät ovat aktiivisesti mukana kehitystyössä ja joskus heidän arkeaan tarkkaillaan etäämmältä ja yritetään ymmärtää sitä erilaisin menetelmin. Tavoitteena on tuottaa uutta arvoa ja yrityksille uusien kilpailuetujen löytämistä. Suomessa toiminta on vielä suhteellisen uutta, mutta ei tuntematonta. Varsinkin suuremmat kansainväliset yritykset hyödyntävät menetelmää toiminnassaan. Koska menetelmä on melko uusi, niin monet sekoittavat sen herkästi perinteiseen asiakaslähtöisyyteen. Palvelumuotoilun menetelmät sopivat niin palveluihin, teollisuuteen kuin julkisten palvelujen uudistamiseen. Se tuo käyttäjälähtöisen näkökulman sekä arvokkaan työkalun palvelujen kehittämiseen. (Lehto 2011, 10–11.)

Palvelumuotoiluajattelussa koko prosessi alkaa inhimillisen toiminnan, tunteiden ja motiivien ymmärtämisestä. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.) Palvelumuotoilus-

sa parhaimmillaan käyttäjistä saatu tieto auttaa ymmärtämään käyttäjäkunnan toiveita, kokemuksia, käyttäytymistä ja luomaan niistä erilaisia asiakaspersoonia. (mt., 14.) Palvelumuotoilu on tehokas menetelmä, kun halutaan tietoa käyttäjistä. Suomessa palvelujen osuus bruttokansantuotteesta on yli 60 % Tilastokeskuksen mukaan. Asiakasymmärrys on kaiken palvelun perusta. Silloin kun käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat osa suunnitteluprosessia, varmistetaan palvelun käytettävyys. (mt., 21–23).

2.1 Palvelumuotoilu - Ihminen palvelun ytimessä

Palvelumuotoilun lähtökohta on palveluprosessien muotoilu eri menetelmillä. (Miettinen 2011, 30.) Palvelumuotoilu hyödyntää käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä: käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimus sekä käyttäjäkokemuksen mallintaminen uusien palvelujen tuotteistamisessa (Miettinen 2011, 30). Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää sekä uusien palvelujen suunnitteluun että vanhojen kehittämiseen. (Miettinen 2011, 31.)

Asiakkaan kokemus on keskeinen osa palvelua. Palvelumuotoilussa puhutaan palvelukokemuksesta, koska asiakas on osa palvelutapahtumaa. Kokemus palvelusta muodostuu joka kerta uudelleen, kun asiakas käyttää palvelua. Palvelumuotoilun tavoite on muodostaa palvelukokemuksesta optimaalinen, keskittymällä palvelukokemuksen kriittisiin pisteisiin palveluprosessin aikana, näitä ovat esimerkiksi työtavat, tilat ja vuorovaikutus. Tavoitteena on, että asiakkaan palvelukokemus on mahdollisimman positiivinen. Palvelumuotoilun menetelmä on toimintatapa, joka kehittää liiketoimintaa. Sen prosessi koostuu useista osaamisaloista joiden työkalu- ja menetelmävalikoimaa se hyödyntää. (mt., 14.) Keskeisenä tavoitteena on osallistaa muotoiluprosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet eli niin asiakassegmentit kuin kaikki palveluntuotantoon osallistuvat tahot. Hyvä palvelu on asiakasta ilahduttava ja mitä parempi palvelu sen uskollisemmat asiakkaat. Palvelumuotoiluosaaminen on erittäin toimiva ja kilpailuetua tuova menetelmä niin yrityksille, julkiselle sektorille kuin voittoa tavoittelemattomille organisaatiolle. (Tuulaniemi 2011, 29.)

Palvelumuotoiluprosessien keskeisenä tavoitteena on painottaa sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan. Tämä vaatii luovuutta ja visuaalista ajattelua. Miettinen (2011) mainitsee muun muassa Moritzin (2005) määrittelyn palvelumuotoiluprosessille: 1) asiakasymmärryksen hankkiminen, 2) palvelumahdollisuuksien löytäminen, 3) ideoiden luominen, 4) parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen, 5) palveluideoiden visualisointi ja 6) konkretisointi ja toteutus. (Miettinen 2011, 32–33.)

Juha Tuulaniemen prosessilla on viisi vaihetta: 1) määrittely, 2) tutkimus, 3) suunnittelu, 4) tuotanto ja 5) arvio. Prosessit ovat pääperiaatteiltaan samanlaisia riippumatta eri toimijoista, käytännön sovelluksia on olemassa erilaisia. (Tuulaniemi 2011, 126–127.) Tuulaniemen prosessin vaiheissa keskitytään seuraaviin asioihin. 1) Määrittelyvaiheessa vastataan kysymykseen: ”Mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa?”. Luodaan ymmärrys palveluorganisaatiosta ja mitkä ovat sen tavoitteet. 2) Tutkimusvaiheen aikana rakennetaan ymmärrys toimintaympäristöstä ja tarpeista hyödyntäen haastatteluita, keskusteluita ja asiakastutkimuksia. 3) Suunnitteluvaihe on ideointia ja konseptointia. Mietitään erilaisia ratkaisuja haasteeseen ja testataan niitä asiakkaiden kanssa. 4) Tuotantovaiheessa palvelukonseptia testataan asiakkaiden kanssa, jotka jatkokehittävät sitä ja suunnitellaan lopuksi palvelu. 5) Arviointivaihe on prosessin kokonaisuuden onnistumisen arviointia. Tämän vaiheen jälkeen palvelua voidaan vielä hioa ja mitata saatujen kokemusten mukaan. (mt., 126–127.)

Palvelunkäyttäjä eli asiakas on kaikkien palvelujen keskiössä. Palvelu ei voi olla olemassa ilman, että ihminen eli asiakas kuluttaa sitä. Palveluissa on toki oleellisesti mukana myös asiakaspalvelijat, jotka yhdessä asiakkaan kanssa muodostavat palvelukokemuksen. Heidän välinen vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen muodostumisessa. On olennaista ymmärtää erikseen ja yhdessä heidän molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä sekä arvoja. Kaikkiin palvelun osapuoliin on tärkeä tutustua perusteellisesti. (Tuulaniemi 2011, 33.)

Asiakaspalautteen kerääminen on perinteinen tapa mitata asiakaspalvelua ja palveluita. Asiakaspalautteen ongelmaksi muodostuu usein se, että huonon palvelukokemuksen saanut asiakas ei halua välttämättä käyttää enää palveluja uudelleen. Tällainen henkilö ei myöskään ole kiinnostunut kehittämään kyseistä palvelua tai antamaan siitä kehitysehdotusta. Toinen ongelma on se, että palautteissa yleensä kysytään numeerista arvoa palvelulle eikä parannusehdotuksia. Palvelumuotoilussa kes-

kitytään ennakoitavuuteen ja kuunnellaan asiakkaita jo suunnitteluvaiheessa, tällä pyritään vastaamaan tarpeisiin jo ennakkoon. (Tuulaniemi 2011, 72–73.)

2.2 Palvelumuotoilun prosessi

Tätä tutkimusta varten olen suorittanut Tuulaniemen prosessin vaiheet 1-2 (määrittely ja tutkimus). Vaiheet 3-5 (suunnittelu, tuotanto ja arviointi) eivät työn rajaamisen vuoksi olleet mahdollisia tehdä ja toisekseen tämän työ on rajattu asiakasymmärryksen syventämiseen HVVT:n tulevaisuuden kannalta.

Ensimmäinen vaihe on määrittely eli projektin aloittaminen. Tässä vaiheessa määritellään projektin tavoitteet sekä hyödyt palvelun käyttäjälle ja tuottajalle, mutta ei tarkkaa lopputulosta. Määrittelyä kutsutaan myös briiffiksi ja siitä voi käydä ilmi seuraavia asioita: palvelun kohderyhmä sekä asiakastarve eli mihin pyritään vastaamaan, mitkä ovat liiketoiminnalliset tavoitteet tai muut tavoitteet. Hyvä suunnittelu takaa paremman lopputuloksen koko projektille. (Tuulaniemi 2011, 132–134.)

Opinnäytetyön määrittely alkoi keskusteluideni Oona Tikkaon kanssa, joka toimii opinnäytetyön tilaajana (HVVT:n puolesta) sekä syksyllä 2015 suoritetun harjoittelujaksoni ohjaajana (Humanistinen ammattikorkeakoulu Humak). Keskustelujen lopputuloksena oli, että voisimme lähteä suunnittelemaan HVVT:n palvelukanavaa palvelumuotoilun menetelmällä. Konsultoin myös palvelumuotoilija Minna Koskeloa, joka auttoi minua määrittelyssä ja kehityskohteen rajauksessa.

Palvelumuotoilu prosessin toinen vaihe on tutkimusta, joka voidaan jakaa esitutkimukseen ja asiakasymmärrykseen sekä strategiseen suunnitteluun. Tutkimuksessa keskitytään vastaamaan kysymykseen: Miksi projekti toteutetaan? Esitutkimusvaiheessa käytetään apuna muun muassa benchmarking (josta kerron myöhemmässä kappaleessa) sekä mindmapin eli käsitekartan tekemistä. (Tuulaniemi 2011, 137–140.) Asiakasymmärryksestä olen kirjoittanut kappaleessa 2 tarkemmin. Tutkimusvaiheen toinen osa on strategista suunnittelua ja sen vaiheen kysymys on: Miksi yrityksemme pärjää kilpailussa? (mt., 172.) Palvelumuotoilija voi käyttää esimerkiksi kilpailustrategiaa nimeltä sinisen meren strategia, joka on kerännyt paljon kannatusta

viime vuosina. Tämän strategian on lanseerannut W. Chan Kim ja Renée Mauborgnen vuonna 2005. Malli auttaa löytämään uusia markkinoita eli ”sinisiä meriä” poiketen paljon kilpailluilta alueilta. Palvelumuotoilu on muun muassa sen takia hyvä menetelmä, että se antaa mahdollisuuksia löytää sinisiä meriä eli alueita missä ei ole vielä kilpailua. (mt., 174.)

Kolmas vaihe on suunnittelua ja siihen sisältyy seuraavat osa-alueet: Ideointi & konseptointi ja Palvelujen prototypointi. Ideointivaiheessa on tärkeää ymmärtää ja sisäistämään alkuperäinen ongelma eli alkuvaihe rakentaa pohjan kehittämistyölle. (Tuulaniemi 2011, 180–181). Ideointitapoja on monia ja tarkoituksena olisi saada aikaan noin 3-5 kpl erilaisia palvelukonsepteja. (mt., 188.)

Konseptointi on vaihe, jossa mietitään palvelulle tarina sekä sen palvelupolku. (mt., 189.) Prototypointi on palvelun testausta. Eli tässä vaiheessa testataan edellisessä vaiheessa esiinnoitettuja ja suunniteltuja ideoita. Palveluja testaan nopeasti testaajaryhmän kanssa, jolloin palaute saadaan nopealla aikavälillä. Tämä on erittäin kustannustehokas tapa testata palveluja. (mt., 194.)

Neljännän vaiheen nimi on tuotanto, ja se käsittää pilotoinnin sekä palvelun lanseeraamisen. Pilotoinnin aikana testiryhmä pääsee testaamaan palvelukonseptia. Siitä saadut tulokset hyödynnetään kehittämisessä. (mt., 230.) Palvelun lanseeraamisessa on tärkeää, että kohderyhmä löytää palvelun helposti eli palvelu lanseerataan paikassa, jossa tavoitetaan käyttäjät. (mt., 237.)

Viides vaihe on arviointia. Palvelu alkaa elämään, joten sen seuraaminen ja arviointi on tärkeää, jotta sitä voidaan koko ajan kehittää. HVVT:n toiminta tulee olemaan internetissä, joten sitä voi seurata muun muassa teknisesti (kuinka ihmiset tulevat sivulle, kuinka monta kävijää siellä on, kuinka paljon palveluja ostetaan, kuinka monta yhteydenottoa jne.). (Tuulaniemi 2011, 239.) Palveluja on kehitettävä jatkuvasti, koska maailma ympärillämme muuttuu koko ajan. Palvelujen tulee reagoida asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. (mt., 243.)

2.3 Mitä on palvelu ja palvelumuotoilijan rooli

Palvelua voidaan määritellä monella tapaa, mutta sieltä nousee nämä neljä asiaa selvästi esille: se ratkaisee jonkin ongelman, se on prosessi, palvelu koetaan, sitä ei omisteta ja palvelu on ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 59.) Palveluun vaikuttaa muun muassa omat aiemmat kokemukset, erilaiset toimijat ja prosessit. Palvelu ei ole koskaan valmis ja sen arvo muodostuu vuorovaikutuksessa. (Koskelo 2016.)

Palvelumuotoilun ydin on asiakaskokemuksessa. Palvelumuotoilijan työ on palveluiden suunnittelua ja kehittämistä toimivammaksi sekä asiakkaan että työntekijöiden osalta. Samalla pitää olla liiketaloudellisesti tehokas. Palvelumuotoilu on lähtöisin teollisesta muotoilusta ja sitä kautta tuotteiden suunnittelusta. Sieltä siihen tulee sana muotoilu. Palvelumuotoilun keinoin palvelujen kehittämisessä havainnoidaan tunteiden ja arvojen merkitystä arkisissa palvelutilanteissa ja kokemuksissa. Palvelu voi olla yksityisen sektorin palvelu kuten pankkipalvelu tai julkisen sektorin tarjoama palvelu kuten terveydenhuolto. Palvelumuotoilu eroaa liikkeenjohdon konsultoinnista siten, että siinä pyritään ratkaisemaan liiketoiminnallisia haasteita asiakaslähtöisesti. (Vasama 2016.)

Palvelumuotoilijan ammatti on melko uusi. (Vasama 2016.) Palvelumuotoilija on 2000-luvun uusi kuuma ammatti ja Jaakko Wäänäsen mukaan syynä on se, että globaalit markkinat ovat muuttuneet viime vuosina täysin. Maailma on muuttunut läpinäkyväksi ja sitä on kiihdyttänyt internet ja sosiaalinen media. Olemme myös koko ajan palveluiden ympäröimänä ja paljon tästä kiittäminen kuuluu kännyköille ja sovelluksille. (Vasama 2016.)

Palvelumuotoilija pyrkii hahmottamaan palvelun käyttäjien näkökulmasta, joka auttaa myös minimoimaan liiketoiminnan riskejä. (Koskelo 2016.) Muotoiluajattelu (design thinking) on ajattelutapa, jota muotoilija hyödyntää. Empatiakykyinen muotoilija huomaa asiat, joita muut eivät huomaa ja pystyy innovoimaan niistä. Palvelumuotoilija luo uusia ratkaisuja, jotka parantavat olemassa olevia. Empaattisen muotoilun tavoitteena on siis huomata piileviä asiakastarpeita. Ne tulevat esille muun muassa havainnoimalla sekä haastatteleamalla palvelun käyttäjiä. (Miettinen 2011, 27–31.) Em-

paattinen suunnittelu on kuvattu Satu Miettisen toimittamassa Palvelumuotoilu–uusia menetelmiä käyttäjätiedon hallintaan ja hyödyntämiseen seuraavasti: ”Empaattisella suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että suunnittelija pyrkii astumaan käyttäjän tilalle, katsomaan suunnittelukohdetta hänen näkökulmastaan ja käyttämään tätä ymmärrystä suunnitteluratkaisuja tehdessä. Empaattisen suunnittelun työtavat perustuvat tyypillisesti suunnittelijoiden aktiiviseen osallistumiseen käyttäjätutkimusvaiheisiin osana suunnitteluprosessia, tai siihen, että käyttäjätutkimuksen tulokset pyritään tuomaan suunnittelijoille mahdollisimman elävästi, joka tukee heidän samaistumistaan käyttäjän maailmaan” (Miettinen 2011, 96).

Palvelumaailmassa arvoa luodaan aina yhdessä käyttäjien kanssa. Yhteissuunnittelussa (käyttäjät ja palvelun tarjoaja) rakennetaan käyttäjille yhdessä palvelukokemusta, joka sopii hänen tarpeisiinsa. (Miettinen 2011, 23–25.)

2.4 Palvelupolku

Palvelu on prosessi ja sen kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku jaetaan palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Polussa on tärkeää tunnistaa palvelunaikaiset vuorovaikutustilanteet. (Tuulaniemi 2011, 78; Kuntaliitto 2014, 51).

Palvelupolku on siis se miten asiakas kulkee ja kokee palvelun sen aika-akselilla. Palvelupolun sisällä on monia palvelutuokioita ja ne taas ovat vaiheita, jotka tapahtuvat palvelun sisällä. Palvelutuokiot koostuvat kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun aisteillaan. Mahdollisia kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 80.)

3 ASIAKASYMMÄRRYSTÄ TUNNISTAMASSA, CASE HVVT

Palvelumuotoilussa lähdetään liikkeelle asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Asiakasymmärrys on sitä, että ymmärretään todellisuus jossa asiakkaat elävät ja toimivat. On tunnistettava heidän todelliset motiivit, mihin arvoihin valinnat perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. Arvonmuodostuksen ymmärtäminen on asiakasymmärrystä ja on tärkeää ymmärtää mistä se muodostuu palvelussa asiakkaalle. On tärkeää, että palvelu tulee vastaamaan käyttäjien kaikkia tarpeita, jopa sellaisia, jota he eivät itse osaa kertoa. Eli tavoitteena olisi tunnistaa asiakkaiden piilevät tarpeet ja tässä käytetään tukena empaattista muotoilua. Se tarkoittaa sitä, että etsitään ja löydetään uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät vielä itsekään tiedä haluavansa. Teknologian kehitys mahdollistaa tällä hetkellä monia uusia ratkaisuja erilaisiin asiakastarpeisiin. Empaattinen muotoilu auttaa laajentamaan ajattelua myös olemassa olevien tuotteiden ja palvelujen ulkopuolelle. Havainnointi on yksi sellaisista keinoista, jota empaattinen muotoilu hyödyntää prosessissaan. Siinä havainnoidaan ihmisiä koti- ja/tai työympäristössä, jolloin nähdään miten he käyttävät tuotteita ja palveluja ja mikä on näiden vuorovaikutus. (Miettinen 2011, 31–32; Tuulaniemi 2011, 33) Asiakasymmärryksen tuloksena saadaan kerättyä tärkeää tietoa asiakkaista, joka olisi muuten piilevää.

3.1 Palvelumuotoilun tutkimusmenetelmiä

Benchmarkaaminen tarkoittaa sitä, että tutkitaan saman alan toimijoiden toimintaa ja otetaan siitä oppia niin, että voidaan kehittää omaa toimintaa. Menetelmän avulla voidaan vertailla omia strategiavalintoja, tuotteita, palveluita ja toimintatapoja ja ottaa oppia parhaista käytännöistä. Se on siis tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden alan toimijoihin käytännöistä ja sitä kautta oppimista. (Tuulaniemi 2011, 138.)

Asiakasymmärryksen tutkiminen kuuluu olennaisesti palvelumuotoilun prosessiin ja keskityn tähän opinnäytetyössäni. Siinä tutkitaan kohderyhmän eli mahdollisten asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja tavoitteita. Palvelu halutaan suunnitella vastaamaan

sen tulevien käyttäjien tarpeita, joten tarpeet ja motiivit tulee tunnistaa. Prosessissa käyttäjät ovat mukana suunnittelun eri vaiheissa. Asiakastutkimukset ovat tarkoituksenmukaisia tiedonhankinnan menetelmiä eli tarkoituksena on tutkia sellaisia asioita joita voidaan hyödyntää suunnittelussa ja sen inspiroimisessa. Tutkimuksessa voidaan käyttää sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Laadullista tutkimusta pidetään merkittävämpänä, sillä siitä saadaan ymmärrystä tarpeista ja toiveista. (Tuulaniemi 2011, 143.) Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on laadullinen tutkimus, josta seuraavassa kappaleessa lisää.

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään laskennallisia ja usein tilastollisia menetelmiä. Määrällistä tutkimusta käytetään silloin, kun halutaan tutkia suuria ihmismääriä sekä tekemään yleistyksiä esimerkiksi jostain yhteiskunnallisesta ilmiöstä. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta ei siis saada yksittäistapauksia kattavaa tietoa. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Laadullista tutkimusta kutsutaan nimellä kvalitatiivinen tutkimus. Siinä tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ilmiön merkitystä tai tarkoitusta sekä saamaan siitä syvempää käsitystä. Käytännön työssä se tarkoittaa, että perehdytään tutkittavien henkilöiden näkökulmiin ja kokemuksiin. Tässä yhteydessä on myös tärkeää tutustua tutkittavaan ilmiöön liittyviin tunteisiin, vaikuttimiin ja ajatuksiin. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Laadullinen tutkimus tutkii syvemmin mielipiteitä haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella. Laadullinen tutkimus vastaa siis kysymyksiin mitä, miksi ja miten. Laadullinen ja määrällinen tutkimusmenetelmä täydentävät toisiaan. (Tuulaniemi 2011, 144.)

3.2 Tiedonkeruumenetelmät

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä kuten: asiakkaan itse tuottama taustamateriaali, haastattelut ja kyselyt, havainnointi, kohderyhmän kanssa suunnittelu ja heidän osallistaminen suunnitteluun, erilaiset luotaimet eli itsedokumentointimenetelmät ja verkossa tehtävät tutkimukset ja online etnografiat

Tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään ihmisen toimintaa luonnollisessa ympäristössä. Tutkitaan toiminnan sisältämiä sosiaalisia merkityksiä, jotta havaitaan sellaisia asioita, joita ihminen ei itse osaa kertoa. Tutkijan tavoitteena on eläytyä tutkittavan näkökulmaan ja olla siitä kiinnostunut. Kiinnostus ja empaattinen lähestymistapa ovat osa palvelumuotoilijan keskeisimpiä asioita. Tällä menetelmällä tutkitaan arvoja, tarpeita ja toiveita. (Tuulaniemi 2011, 146.)

3.3 Asiantuntijahaastattelut

Haastattelut ovat hyvä tapa selvittää asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 147.) Valitsin tähän opinnäytetyöhön haastattelumuodoksi strukturoidun teemahaastattelun, joka on käytännössä kysely muutettuna haastatteluksi. Tein haastattelut käyttäen Skype pikaviestintäohjelmaa sekä sähköpostilla helmikuukokuussa 2016.

Haastattelin viittä henkilöä eri sosiaali- ja terveysalan sektoreilta, joilla oli kokemusta soveltavan taiteen palvelujen käytöstä jo aiemmin työssään. He edustavat seniorityön, vammaistyön, nuorisotyön ja mielenterveystyön kenttää niin julkisella kuin yksityisellä puolella. Henkilöt työskentelevät eri alueilla Etelä- ja Itä-Suomessa. Vaikka HVVT-hanke on valtakunnallinen, emme työn tilaajan kanssa kokeneet tarpeelliseksi etsiä alueellisesti haastateltavia vaan päätimme keskittyä eri toimialoihin.

Haastattelututkimuksessa on tärkeintä ymmärrys parhaasta haastattelutavasta ja minkälaiset kysymykset räätälöidään paikkansapitävän tiedon saamiseksi. Tässä on hyvä huomioida myös, että haastatteluilla saadaan tietoa vain niistä asioista, joista ihmiset suostuvat puhumaan. Tuotekehitykseen liittyvissä haastatteluissa on riskinä se, että ihmiset keskittyvät puhumaan asioista, joita he ajattelevat heidän kuuluvan haluavan kuin todellisuudessa haluavat ja tarvitsevat. (Hyysalo 2009, 126–127.)

Haastattelussa hyvien kysymysten rakentaminen on tärkeintä. Hyysalon (2009, 128.) mukaan kysymyksiä on helpompi tehdä mitä tarkemmin osaamme ennakoida miten haastateltavat ymmärtävät kysymäämme. Mitä enemmän kysymystä on strukturoitu sitä tarkempi vastaus siitä saadaan. Tällöin myös vastauksia ja tietoa on vaivattomampaa käsitellä ja analysoida. Vastauksia on hyvä vertailla toisiinsa jolloin niiden

tulkitseminen helpottuu. Mikäli haastatellut tuntevat aiheen voi kysymykset olla strukturoituja. Mikäli aihe on uusi, niin haastateltavat eivät vielä osaa tunnistaa tärkeitä asioita liittyen esimerkiksi tuotekehitykseen. (Hyysalo 2009, 129.)

Strukturoitu teemahaastattelu sopi tämän opinnäytetyön parhaiten. Siinä haastattelijalla on kysymysrunko, jota käydään läpi, mutta tehdään myös tarkentavia kysymyksiä vastauksista riippuen. (Hyysalo 2009, 132.) Valitsin haastattelumuodon, koska haastateltavat työskentelevät sosiaali- ja terveysalalla ja ovat käyttäneet soveltavan taiteen palveluja jo entuudestaan eli aihealue oli heille tuttu.

4 TULOSTEN ANALYSOINTI

Työn tavoitteena on asiakasymmärryksen kerääminen HVVT:n palvelumuodon suunnittelun tueksi sekä saada tietoa palvelun käyttäjistä. Haastattelussa kysyttiin (haastattelun runko liite 1) millä tavoin HVVT voisi käyttäjiä parhaiten palvella ja minkälainen olisi paras mahdollinen ostokokemus. Palvelumuotoilu suosii laadullisia menetelmiä asiakasymmärryksen keräämiseen ja käytin tässä työssä haastatteluja tiedonkeruumenetelmänä. Analysoin tuloksia hyödyntäen palvelumuotoilun prosessia ja lopputulemana esittelen sen perusteella kolmea erilaista persoonaa/profiilia käyttäjistä. Tässä vaiheessa tunnistetaan toiveita, tarpeita ja tunteita, joita haastateltavilla on herännyt. Vertailen miltä osin ne ovat samanlaisia ja miltä osin eroavat toisistaan.

Analysointi tapahtui niin, että teemoittelin aineiston (liite 3). Kävin kysymykset ja vastaukset yksitellen läpi ja kirjoitin ylös havaintoja, jotka toistuivat. Jaottelin niitä toiveisiin, tarpeisiin ja tunteisiin. Lopuksi tein vastauksista ja asiasanoista taulukon (liite 4.). Vastauksissa toistui tietyt teemat ja osittain ne erosivat luonnollisesti toisistaan. Teemoittelu sopi haastatteluiden analysointiin, koska siinä nostetaan esille asioita, jotka auttavat käsittelemään ns. tutkimusongelmaa. Haastatteluista etsitään toistuvia teemoja, joiden kautta tuodaan esille asioita, joissa yhteneviä ja tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. (Taanila 2007, 15.)

4.1 Haastateltavat

Haastattelun tarkoitus oli selvittää millaisia tapoja henkilöillä on tällä hetkellä ostaa soveltavan taiteen palveluja ja minkälaisille palvelulle heillä olisi tarvetta. Tutkin myös minkälaisia tunteita, tarpeita, tavoitteita ja toiveita haastateltavilta nousi esille. Tärkeää tietoa oli myös henkilöiden näkemys toimivasta HVVT:n palvelumuodosta ja mikä on heille tärkeää palveluita ostaessa. Sosiaali- ja terveysalalla myös rakenteiden merkitystä on tärkeää ymmärtää, koska jokaisella toimialalla ja jopa yksiköllä voi olla erilaiset toimintatavat esimerkiksi ostamisen budjetin ja päätöksenteon suhteen.

Käytin haastattelussa runkoa, joka liitteessä 1. Haastattelussa kysyttiin muun muassa aikaisempia kokemuksia soveltavan ja osallistavan palvelujen käytöstä sekä toiveita HVVT:n tarjoamien palveluiden suhteen. Haastateltavia oli yhteensä viisi. Haastateltaviksi valitut henkilöt ovat toimineet aloillaan kauan ja heillä kaikilla on kokemusta tai paljon kokemusta soveltavan taiteen palvelujen käytöstä hyvinvointialalla. Henkilöt joita haastattelin valitsin, kun etsittiin edustajia sote-alan kentältä. Tämän tutkimuksen kannalta haluttiin edustusta niin yksityiseltä kuin julkiselta puolelta ja mahdollisimman erilaisista sote-alan toimipaikoista. Nämä henkilöt ovat vanhus-, nuorisoi-, mielenterveys- ja vammaistyön edustajia. Tällä tavalla saimme esille erilaisia näkökulmia osallistavien ja soveltavien taidepalveluiden ostajista.

Haastattelin Sipoon kunnan palvelujohtajaa Helena Räsästä, joka vastaa ikäänntyneiden ja vammaisten palveluista. Hänellä on monivuotinen kokemus työstä sosiaali- ja terveysalalla sekä soveltavan taiteen palveluiden osalta.

Toinen haastateltavista on projektikoordinaattori Helena Norokallio Turun Lähimmäispalveluyhdistys ry:stä. Hänen työhön kuuluu muun muassa erilaisten hankerahoitusten haku, selvitysten teko, ideointi ja suunnittelu, verkostoyhteistyö ja vapaaehtoistoiminnan koordinointi yhdistyksessä.

Jaana Gummerus työskentelee Eteva kuntayhtymässä. Hän on taidetoiminnan palvelukehittäjä projektissa nimeltä Taide arjen vahvistajana. Hän kehittää taidetoimintaa kehitysvammaisten asumiskeskuksissa tarkoituksena säännöllisen taidetoiminnan tuominen arkeen. Hän on erikoistunut lähihoidossa vammaispuolelle, joten hänellä on laaja ymmärrys sekä hoitoalasta että kulttuurituotannosta.

Ursula Hallas toimii FinFami Uusimaa ry, Space! Tilaa nuorten ehkäisevään mielenterveystyöhön-hankkeessa (2016–2018). Hän on projektityöntekijä ja yhteisötaiteilija. Hän käynnistää ja juurruttaa mielenterveysomaisten (FinFami) yhdistykseen taidelähetoistä, nuorille aikuisille (18-29v.) suunnattua ryhmätoimintaa. Ursula on sekä taiteilija että projektityöntekijä, joten hänellä on näkemystä molemmilta puolilta sekä taiteen tekijänä että ostajana.

Viides haastateltavani oli Minna Pasi, joka työskentelee suunnittelijana Saimaan Nuorisoseurat ry:ssä (Suomen Nuorisoseurat ry:n itsenäinen aluetoimisto). Hänen työvastuutaan ovat lasten ja nuorten toiminta ja sen kehittäminen, teatteritoiminta, koulutukset ja tapahtumat. Minnan vastuulla on järjestön osalta kulttuuritapahtumien tuottaminen sekä osallistavan taiteen palveluiden hankinta. Hänen näkökulmansa toi esille nuorisotyössä esiintyvää osallistavien taiteiden hankintaprosessia.

Näiden henkilöiden haastatteluista saatiin erilaisissa sote-alan rakenteissa työskentelevien henkilöiden näkökulmia esille. Soveltavien ja osallistavien taidepalvelujen ostaminen ei ole jokaisella työpaikalla itsestään selvää ja yhteneväisiä toimintaprosesseja ei kaikissa paikoissa vielä ole. On tärkeää huomioida, että sote-alalla ostamisen prosessit ovat hyvin erilaisia. Rakenteiden tunteminen on tärkeää, jotta palveluita pystytään rakentamaan ja kohdistamaan oikealla tavalla.

4.2 Kokemukset soveltavan taiteen palveluiden käytöstä

Kaikki haastatellut henkilöt ovat kaikki hyödyntäneet soveltavan taiteen palveluita nykyisissä työpaikoissaan ja työtehtävissä. Haastattelussa kysyttiin jokaiselta heidän työympäristönsä rakenteista (Voiko rakenteissa olla jotain mikä estää ostamista/hankintoja?) ja muun muassa Helena (Norokallio 2016) sanoi, että julkisen puolen määrärahat ovat usein pieniä ja hankeosaamiseen perehtynyttä henkilökuntaa ei ole aina käytettävissä. Yhteistyö yli verkostojen olisi aloilla tärkeää, koska se edesauttaa rahoitusten hakemista yhteistyössä.

Haastattelujen perusteella havaittiin, että usein palvelut ostetaan suoraan ostopalveluina taiteilijoilta ja että palveluille ei ole aina budjetoitu rahaa toimintaan. Joissain sote-alan yksiköissä käytetään enemmän soveltavan taiteen palveluita asiakkaiden terveyden tukemiseksi kuin toisissa. Ursula (Hallas 2016) sanoi, että toisinaan ei tiedetä, mitä palvelut voisivat olla ja niihin ei ole budjetoitu rahaa. Käytännöt voivat siis olla hyvin erilaisia riippuen missä työskentelee. Sote-alalla on esimerkiksi paljon hankkeita, jotka saattavat toimia muutamia vuosia, mutta sen jälkeen rahoitus loppuu eikä palvelu enää välttämättä jatku. Kun hanke päättyy, siitä ei välttämättä jää jäljelle mitään. Helena (Norokallio 2016) antoi esimerkin, että rahoitettuja hankkeita suosi-

taan, koska ne ovat maksuttomia. Hyväksi muodostunut toiminnasta ei aina olla valmiita maksamaan. Julkisella puolella on harvoin budjettia taide- ja hyvinvointipalveluille, joten se on hyvin yksikkö- ja toimialakohtaista, miten rahaa käytetään. On yleistä, että potilaat/asiakkaat ostavat palveluita myös itse. Helena (Räsänen 2016) sanoi, että olemme kannustaneet asiakkaita ostamaan itse palveluita ja näin on tapahtunut enenemässä määrin. Omaiset ovat tässä myös tukena ja asiakkaille on tärkeää saada maksaa esimerkiksi pääsylippu esitykseen. (Räsänen 2016.)

Ostopalveluiden löytäminen on koettu toisinaan hankalaksi ja myös kalliiksi. Ursula (Hallas 2016) sanoi, että taiteilijat jäävät myös työyhteisön ulkopuolisiksi ja heidät pakotetaan yrittäjiksi, joka on monelle taiteilijalle haastavaa. Yhteiset toimintatavat soveltavan taiteen palvelun ostamiseen puuttuvat sote-alalta ja näiden haastattelujen perusteella olisi toivottavaa, että ne muotoutuisivat. Toimintatapojen puute turhauttaa, koska se hidastaa asioiden etenemistä.

4.3 Toiveita ja tarpeita

Haastattelussa oli erilaisia kysymyksiä liittyen käyttäjien kokemuksiin palvelujen ostamisesta sekä toiveista ja tarpeita tulevaa välitystoimistoa kohtaan. Esiin nousi paljon samansuuntaisia toiveita ja tarpeita, joita olen koonnut yhteen.

Toivotaan, että saatavilla olisi kulttuurituottaja, joka tuntee sosiaali- ja terveysalan sekä erilaiset hyvinvointipalvelut. Kulttuurituottajalta avun saaminen säästäisi omaa työaika. Ursula (Hallas 2016) esimerkiksi mainitsi, että sellainen kulttuurituottaja, joka on erikoistunut tapahtumien järjestämiseen, viestintään ja markkinointiin olisi kaivattu. Olisi myös hienoa, että HVVT:n tuottaja tukee sekä taitelijaa että hoitohenkilökuntaa. (Norokallio 2016.) Lähes kaikki toivovat ja tarvitsevat työssään palvelua, josta voi ostaa sekä palveluja että valmiita konsepteja. Konsepteille on tarvetta ja silloin ostaja saa myös paremman käsityksen tarjolla olevasta toiminnasta sekä mihin sillä pyritään. (Hallas 2016.)

HVVT:n toivotaan panostavan erilaisiin kohderyhmiin. Ursula (Hallas 2016) ehdotti, että palvelut tarjotaan erilaisille kohderyhmille ja toimintaympäristöille ja ne olisivat helposti löydettävissä palvelusta.

Verkostoituminen koetaan välitystoimiston tulevaa toimintaa ajatellen tärkeänä ja verkostoitumistapahtumia toivotaan. Jaana sanoi (Gummerus 2016), että verkostoituminen tällä alalla on erittäin tärkeää ja hän itse kiertää tapahtumissa ja on erittäin aktiivinen verkostoituja. Tulevaisuudessa HVVT voisi mahdollisesti myös jatkaa seminaarien järjestämistä ajankohtaisista asioista. Tällä hetkellä HVVT tarjoaa kaikille avoimia seminaareja syksy- ja kevätkausilla.

Yhdeksi aiheeksi nousi myös tuotteistaminen ja onko se hyvä asia? Oli pohdintaa, että pakottaako se taiteilijan yrittäjäksi hänen tahtomattaan. Alueellisuutta voisi myös miettiä, koska osa koko tärkeäksi, että voidaan työllistää alueen taiteilijoita sekä maksaa työstä kunnan korvaus. Alueellisuus nousi esille sitä kautta, että halutaan ensisijaisesti hyödyntää oman alueen verkostoja ja työllisyyttä.

4.4 Palvelut verkossa

Kysyin millä tavalla palvelut tavoittaisivat asiakkaan parhaiten ja vastaukset on kootuna yhteen. Kaikista vastauksista käy ilmi, että asiakkaat tavoitetaan internetissä parhaiten. Palvelujen toivotaan olevan saatavilla muun muassa eri taiteen lajien mukaan (Räsänen 2016). Ne olisi hyvä eritellä siten, että ne ovat esitelty selkeästi ja mille kohderyhmälle ne on suunniteltu. Helena ehdotti myös, että HVVT järjestäisi palvelusta koulutuspäivän, jonka aikana voisi verkostoitua ja hoitoaloille esiteltäisiin myös tilaamista. (Norokallio 2016).

Toimintaympäristöt olisi tärkeää eritellä, jotta omille asiakkaille sopivat palvelut löytyisivät helposti. (Hallas 2016.) Jaana sanoi, että palvelu vaatii ehdottomasti kulttuurituottajan apua ja hänenkin vastauksesta käy ilmi, että palvelut tulisi esitellä kohderyhmittäin ja mille toimialalle ne ovat suunnattu. (Gummerus 2016.)

Palvelun toivotaan myös sopivan sellaisille toimijoille/järjestöille, jotka eivät varsinaisesti toimi sote-alalla vaan myös enemmänkin vapaa-ajan toimintaa tukevana palveluna. (Pasi 2016.)

Vastaukset olivat hyvin samankaltaisia ja vastaajat toivovat kanavaa, josta on helppo löytää asiakaskunnalleen sopivaa palvelua selaamalla sivua. Toivotaan paikkaa, jossa on koottuna erilaiset palvelupaketit sekä taiteilijat eri kohderyhmille selkeästi ja helposti.

4.5 HVVT palveluiden välittäjänä

Keräsin tähän kappaleeseen kaikkien vastaukset anonymisti. Vastaukset olivat samankaltaisia ja kaikki haastatellut sanoivat, että haluaisivat, että palvelut ovat saatavilla helposti netissä ja että tällainen palvelu on erittäin tervetullut sote-puolelle. Vastauksista käy ilmi, että HVVT:n antama sparraus ja neuvonta koetaan myös tärkeäksi ja sitä toivotaan edelleen. HVVT:n palveluihin kuuluu tällä hetkellä muun muassa tuotteistamiseen sekä markkinointiin ja yrittäjyyteen liittyvä neuvonta. (HVVT 2016.) Vastaajat kokevat, että palvelun avulla heiltä saattaisi vapautua aikaa, kun olisi enemmän tukea tietoa saatavilla. Tämä toteutuu vain, jos Hyvinvoinnin välitys kykenee tarjoamaan ajantasaista palvelua sekä kehittämään sitä jatkuvasti. Monet hankkeet eivät ole jatkuneet sen jälkeen, kun rahoitus on loppunut. Olisi tärkeää, että tästä tulisi pysyvä palvelukanava ja liiketoiminnaltaan kannattava.

”Jos voisin itse valita, niin ostaisin Hyvinvoinnin välitystoimiston palveluita varmasti.

Soveltavan taiteen tuotteet/palvelut olisivat parhaiten saatavilla netissä.

Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten säännöllisesti tiedottamalla eri taiteilijoista.

HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä, kun emme itse uskalla valita tai emme tiedä tarpeeksi jostain taiteen lajista.”

”Jos voisin itse valita, niin ostaisin Hyvinvoinnin välitystoimiston palveluita netistä ja helposti.

Soveltavan taiteen tuotteet/palvelut olisivat parhaiten saatavilla Taideapteekin muodossa.

Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten tekemällä sen työn, mitä nyt olen itse tehnyt Taideapteekin ja Kulttuuriystävien suhteen.

HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä tekemään parempaa vanhustyötä ja parantamaan vanhusten elämänlaatua. Ja säästää omaa aikaani.

Vapaat kommentit: olen odottanut jotain tällaista ja kiva, että nyt tapahtuu!”

”Jos voisin itse valita, niin ostaisin Hyvinvoinnin välitystoimiston palveluita usein.

Soveltavan taiteen tuotteet/palvelut olisivat parhaiten saatavilla kuvauksen ja yhteystietojen kautta netissä.

Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten kertomalla myös jo toteutetuista projekteista.

HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä myös työllistämään taiteen ammattilaisia alueella.”

”Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten kokoamalla koulutettuja ja kokemusta omaavien taiteilijoiden portaalin, jota myös markkinoitaisiin ja ylläpidettäisiin.

HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä viemään tietoisuutta soveltavan taiteen mahdollisuuksista erilaisiin hyvinvointi alan ympäristöihin.

Vapaat kommentit: Tällainen taiteilijoiden portaali luotiin aikoinaan Teakissa. Sovellatidetta.fi. Mutta sitä ei kukaan markkinoinut eikä pitänyt yllä. Hyvä yritys, joka jätettiin käyttämättä ja kohta taas joku tekee sen uudelleen. Joskus tämä on hieman turhauttavaa, kun on seurannut tätä soveltavan taiteen tuleamista vuodesta 2000. Paljon on tapahtunut. Mutta en tiedä onko tämä business puhe ja tuotteistaminen hyvä suunta, koska se pakottaa taiteilijat yrittäjiksi, eikä hyvinvoinnin alalla ole budjetoitu tällaisten palveluiden ostamiseen.

Tarvitsemme paljon verkostoitumista, me soveltavan taiteentekijät, yhdessä pohtimista. Kokemusten ja tiedon jakamista, työnohjausta, jotta tämä ei ole vain ilmiö ajassa vaan pysyvä tapa toimia.”

”Jos voisin itse valita, niin ostaisin Hyvinvoinnin välitystoimiston palveluita tuottajana silloin, kun tarvitsisin joko määriteltyyn projektiin sopivia taiteilijoita tai neuvoa toimenpiteisiin joihin tarvitsen lisää tietoa.

Soveltavan taiteen tuotteet/palvelut olisivat parhaiten saatavilla nettipohjainen palveluluettelo (jossa esiteltäisiin taiteilijat ja heidän osaamisalansa ja preferenssinsä) olisi ensimmäinen paikka, josta selaisin potentiaalisia yhteistyökumppaneita. Toimin laajalla alueella ja netti on tehokas ensimmäinen yhteys. Tämän jälkeen HVVT:n oma yhteysthenkilö, jonka kanssa voisin keskustella tarpeista ja vahvistaa tietoa siitä, kuka voisi olla kyseiseen produktion sopiva. Kolmanneksi säännölliset open stage -tapahtumat/messut voisivat olla kivoja; niissä taiteilijat saisivat esitellä osaamistaan. Siellä olevat taiteilijat olisivat jo valmiiksi orientoituneet työskentelemään myös mm. hoivataiteen parissa, jolloin tuottajalta jää pois yksi työvaihe (kysymys siitä, mihin taiteilija haluaa sijoittaa osaamistaan).

Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten taiteilijoiden löytämisessä, eri alueiden toimijoiden kartoituksessa, erilaisten ryhmien esittelyssä, kokemusperäisen tiedon jakamisessa koskien taidetapahtumien järjestämistä eri yhteisöissä, työn hinnoittelun standardoimisessa, taiteen vaikutuksesta saatavan tutkimusperäisen tiedon saamisessa.

HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä helpottamaan erilaisten taidetoimintojen merkityksen esilletuomista, taiteen hyvää tekevän vaikutuksen perusteluissa kun palvelua tarjotaan ostaja-asiakkaalle.”

5 HVVT:N TULEVAISUUS JA ASIAKASPERSONAT

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli aloittaa selvitys, siitä minkälaista myyntikanavaa Hyvinvoinnin välitystoimistolle aletaan kehittämään. Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmä sopi tähän hyvin ja tästä on hyvä lähteä jatkamaan kehitystä. Olen koonnut haastattelutuloksista kolme erilaista käyttäjäpersoonaa, joiden pohjalta voidaan jatkaa palvelumuotoilun seuraavaan vaiheeseen. Ihan ensiksi hankkeen projektipäällikkö voisi järjestää työpajan, johon tulisi sekä palvelun käyttäjiä, kulttuurituottajia, taiteilijoita sekä HVVT:n henkilökuntaa. Työpajan tarkoituksena olisi jatkokehittää näitä käyttäjäpersoonia ja alkaa muodostamaan palvelukanavan prototyyppiä ja siirtyä sen jälkeen testausvaiheeseen.

Tästä voisi esimerkiksi tehdä kokonaan uuden opinnäytetyön, jossa käsitellään palvelumuotoilun prosessin loppuvaiheita. Tähän liittyen yhteiskehittämisen työpaja voidaan suorittaa opiskelijoiden fasilitoimana.

5.1 Yhteenveto haastatteluista

Haastatteluissa oli monia samankaltaisia asioita ja myös erottavia tekijöitä. Jokaisella toimialalla on omat haasteet ja omat hyvät puolet. Näistä haastatteluista sai erittäin paljon tärkeää tietoa liittyen HVVT:n palvelun jatkokehityksen kannalta. Nostaisin itse haastatteluista muutaman kokonaisuuden ylitse muiden ja ne ovat taiteilijoiden työllistäminen ja soveltavan taiteiden palvelujen juurruttamisen sosiaali- ja terveysalalle. HVVT:llä on varmasti kysyntää, jos se saa verkostoiduttua markkinoille ja näkyvyyttä sote-alalla. Verkostojen merkitys on suuri ja niiden rakentaminen tärkeää.

Tällä hetkellä sote-alalla ei ole yhteneväisiä toimintaprosesseja soveltavan taiteen palveluiden käyttämiselle, joten HVVT voi olla tärkeässä asemassa uudenlaisen prosessin yhteiskehittämisessä. Vastauksista kävi ilmi, että toimintaprosesseihin ja erityisesti niiden puuttumiseen oltiin turhautuneita.

Taiteilijoiden työllistäminen on monelle tärkeää, joten siihen kannattaa muun muassa kiinnittää huomiota tulevaisuudessa, kun mietitään HVVT:n myyntikanavia, taiteilijoiden työllistämistä ja markkinointia.

Verkostoituminen alalla on merkittävää ja tulevaisuudessa HVVT voisi mahdollisesti myös jatkaa seminaarien järjestämistä ajankohtaisista asioista sekä sparrata ja mentoroida alan toimijoita. Haastatteluista selvisi, että HVVT:n toivottaisiin myös pystyvän kokoamaan ja ylläpitämään tietopankkia, josta löytyisi esimerkiksi uusinta tutkimustietoa kulttuurin vaikutuksista hyvinvoinnille. Tämä auttaisi käyttäjiä perustelemaan palveluiden tarvetta toimipaikoissaan sekä myös saamaan tietoa yhteen paikkaan. Tällä hetkellä tietoa on paljon, mutta kaikki on hajallaan eri paikoissa. Vuoden 2015 lopussa alkoi Taikusydän hanke, joka ratkaisee osaltaan tätä haastetta. Sen tehtävänä on toimia valtakunnallisena taiteen hyvinvointivaikutusten yhteyspisteenä. Hankkeen tehtävänä on sote-alaan liittyvän tiedon (hanke ja tutkimus) kerääminen ja sen hyödyntäminen tieto- ja hyvinvointijohtamisen tukena (Taikusydän 2016).

5.2 Käyttäjäpersoonat

Haastatteluiden perusteella loin kolme erilaista käyttäjäpersoonaa, joiden pohjalta HVVT voi alkaa suunnittelemaan prosessin seuraavaa vaihetta. Persoonia luomalla voidaan löytää paljon yhteisiä tekijöitä käyttäjistä ja sen vuoksi niiden tekeminen vastausten analysoinnin tueksi on myös tärkeää. Persoonien käytön avulla kehittämistyöhön tuodaan empaattisuutta sekä mahdollisuutta identifioitua käyttäjäkokemukseen. (Kälviäinen 2014, 41.)

Persoonana on kuvitteellinen käyttäjä, jonka profiili muodostetaan käyttäjätiedon perusteella haastattelusta, varjostuksesta, osallistuvasta havainnoinnista tai aiemmin kerätyn tiedon analyysin perusteella. Tulosten perusteella käyttäjistä voi muodostaa tietynlaisia persoonia omine kiinnostuksenkohteineen. Persoonille annetaan nimet, persoonallisuus, käytöstavat ja mietitään mitkä ovat niiden tarpeet ja toiveet. (Kuntaliitto 2014, 47).

5.3 Persoonat HVVT:lle

Tein kolme persoonaa haastattelujen analysoinnin pohjalta. Kävin vastaukset läpi ja tein niiden perusteella muistiinpanoja toistuvista teemoista ja eroavaisuuksista. Kun samankaltaiset asiat toistuivat, niin yhdistin niitä samaan persoonaan ja näin sain aikaiseksi kolme erilaista profiilia. Näiden persoonien pohjalta Hyvinvoinnin välitystoimisto voi alkaa suunnittelemaan muun muassa palveluiden yhteiskehittämistilaisuuksia.

Olen nimennyt persoonat seuraavat:

1) Veikko Verkostoituja 2) Karoliina Kulttuurikuluttaja ja 3) Ulla Utelias.

Jokaisella persoonalla on oma kuvaus ja mikä on tälle persoonalle tyypillistä. Kuvan alla on myös kolme erilaista painotusta ja ne ovat kaikilla persoonilla samat. Ne nousivat haastatteluiden tuloksista. Jokainen persoona painottuu niissä hieman eri tavoilla. Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat ovat myös jokaisella erilaiset sen mukaan mitä haastatteluissa nousi esille.

Veikko Verkostoituja

Profiilin kuvaus
Veikko on aktiivinen ja tietoinen soveltavan taiteen kentän ajankohtaisista asioista sekä kiinnostunut etsimään tietoa ja kontakteja.

Veikko käy paljon erilaisissa tapahtumissa verkostoitumassa ja haistelemassa uusia tuulia. Hänelle on erittäin tärkeää verkostoitua alan ihmisten kanssa. Useimmiten hän on itsekin tuottaja ja järjestää paljon erilaisia taiteen ja hyvinvoinnin ohjelmia työpaikassaan. Hän uskoo, että tarvitsemme tutkimustietoa osoittamaan palveluiden tarvetta alallamme ja ihmisten hyvinvointia parantavana välineenä.

Profiilille tyypillistä
Tiedon jakaminen on hänelle tärkeää ja hän haluaa tehdä yhteistyötä erilaisten tahojen kanssa. Veikko haluaa, että työaikaa vapautuisi verkostojen rakentamisesta myös työn tekemiseen. Hän toivoo, että palvelun avulla saisimme yhteneväiset toimintatavat sosiaali- ja terveysalalle.



Kuva Pixabay.com

Profiilin painotukset	Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat
<p>Sähköiset palvelut ←————▶ Tilaisuudet</p> <p>Valtakunnallisuus ←————▶ Alueellisuus</p> <p>Sovelta taide tuttua ←————▶ Soveltava taide uutta</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Ihmisläheinen palvelu + Sosiaalisuus + Verkostoitumisen mahdollisuus, tilaisuudet


(Pohja: Kuntaliitto 2014, 47)

Veikon persoona muodostui haastatteluiden verkostoitumisen teemasta. Haastateltavat mainitsivat seminaarien tärkeyden sekä sen, että itselleen on tärkeää rakentaa hyvä verkosto, jota voi hyödyntää palveluiden hankinnassa. Myös tietopankkien tärkeys nousi esille, joten se on mainittu erityisesti sen vuoksi. Toimintatapojen juurruttaminen toimintaan on myös tärkeää tälle persoonalle, joten se nousi vielä kolmantena esille. Veikon persoona pitää ihmisten tapaamista tärkeänä, joten myös henkilökohtainen palvelu on persoonalle tärkeää.

Karoliina Kultuurikuluttaja

Profiilin kuvaus
Karoliina on tottunut järjestämään työssään soveltavan taiteen palveluita sisältäviä aktiviteetteja ja se kuuluu hänen työnkuvaansa. Työpaikalla on prosessi, jota noudatetaan. Hän voi myös innovoida uutta ja uusiin asioihin suhtaudutaan positiivisesti.
Karoliinalle soveltavan taiteen palvelut ovat hyvin tuttuja ja hänen työpaikalla on prosessi ja he ovat budjetoineet hyvinvointia tukeviin palveluihin yksikössä.

Profiilille tyypillistä
Hän uskoo, että laadukkaiden palveluiden näkyvyys ja lisääntyminen olisi hyvä koko alalle. Karoliinalle on tärkeää myös työllistää taiteilijoita ja saada rakennettua hyvä yhteistyö heidän kanssaan sekä työllistää heitä.



Kuva Pixabay.com

Profiilin painotukset

Sähköiset palvelut	← ▼ →	Tilaisuudet
Valtakunnallisuus	← ▼ →	Alueellisuus
Sovelta taide tuttua	← ▼ →	Soveltava taide uutta

Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat

- + Uusia innovatiivisia palveluita
- + Taiteilijoiden työllistäminen
- + Yhteistyö alojen välillä

(Pohja: Kuntaliitto 2014, 47)

Karoliinan persoona muodostui soveltavia taiteita eniten käyttäneiden vastauksista. Niissä korostui se, että heillä on jo hyvä ja toimiva menetelmä ja prosessi, mutta hyvin mielellään ottavat vastaan tuottajan apua ja tutustuu palvelun kautta tuleviin uusiin mahdollisuuksiin. Persoonan kannalta rakennuspalikat koostuvat uudenlaisten palveluiden saamisesta sekä yhteistyö eri alojen välillä. Tämä persoona on myös kiinnostunut taiteilijoiden työllistämisestä.

Ulla Utelias

Profiilin kuvaus

Ullan työpaikalla ei osteta juurikaan soveltavan taiteen palveluja, mutta hän olisi valmis ja kiinnostunut niitä kokeilemaan enemmän. Tapahtumia järjestettäessä on käytetty omia taitoja tai ostettu alueellisesti esimerkiksi suoraan taiteilijalta.

Ullalla ei ole juurikaan kokemusta soveltavan taiteen palveluiden ostamisesta ja hyödyntämisestä sote-alalla. Hän on järjestänyt itse esimerkiksi taidekäyntejä ja palkannut ohjaajia vetämään taidepajoja asiakkaille.

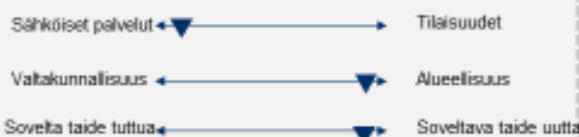


Kuva Pixabay.com

Profiilille tyypillistä

Hänelle on tärkeää, että toimipaikka työllistää alueellisesti ja haluaa tehdä mahdollisimman paljon itse. Heillä ei ole määrärahoja palveluiden ostamiselle. Hän on vielä epäluuloinen palvelua kohtaan ja mitä se voisi tarjota heille. Hän on kuitenkin utelias ja tutustuu ja kokeilee sitä mielellään, voihan siitä olla heille jotain hyötyä.

Profiilin painotukset



Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat

- + Alueellisuus
- + Uusien palvelujen markkinointi
- + Tuottajan tuki tärkeä

(Pohja: Kuntaliitto 2014, 47)

Ullan persoonassa korostuu se, että hän ei ole vielä kovin tuttu soveltavien ja osallistavien taiteen palveluiden ostaja tai käyttäjä. Vastauksista selvisi, että persoonalle on tärkeää myös työllistää taiteilijoita alueellisesti, joten tässä tuottajan apua myös kaivataan. Tässä persoonassa painottuu alueellisuus sekä se, että tarjottavat palvelut eivät ole persoonalle tuttuja.

6 JATKOTOIMENPITEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lähteä kehittämään Hyvinvoinnin välitystoimiston palvelumuotoa palveluiden myymisen ja jakelun kannalta. Työssä käytettiin palvelumuotoilun prosessin ensimmäisiä menetelmiä ja pääpaino oli asiakasymmärryksessä ja sitä kautta löytää käyttäjäpersoonia palvelulle, jota tullaan kehittämään. Tämä tutkimus onnistui hyvin. Kokonaisuudessaan palvelumuotoilun prosessia ei voitu toteuttaa sen laajuuden vuoksi, joten prosessi on sen vuoksi vielä keskeneräinen. Hyvinvoinnin välitystoimisto saa tästä hyvä työvälineen, jolla päästään eteenpäin palvelun jatkokehityksessä. Aiheen rajauksesta sovittiin etukäteen tilaajan kanssa ja he ovat tyytyväisiä, että prosessi on aloitettu. Tämän työn pohjalta HVVT:n on helpompi lähteä jatkamaan palvelun kehittämistä, koska pohjatyö on tehty.

Seuraavassa vaiheessa HVVT voi kvantifioida persoonat eli tehdä kvantitaavisen tutkimuksen asiakkaille kyselyn muodossa. Persoonissa pyritään kuvaamaan erilaisia asiakastarpeita ja motiiveja. Persoonien avulla voidaan tunnistaa esimerkiksi tyypillinen asiakas ja mielipidejohtaja sekä esimerkiksi ääripersoonat, jotka ovat palvelun kehittämisen kannalta usein haastavia. Kvantifioinnin avulla voidaan testata pitävätkö kvalitatiivisten haastattelujen tuloksena luodut persoonat paikkansa. Tunnistavatko ja löytävätkö asiakkaat niiden kautta omia roolejaan. (Koskelo 2016.)

Persoonia voi hyödyntää myös sellaisenaan. Ne ovat työkaluja ja toimivat itsessään jo yhteistä ymmärrystä luovana näkymänä asiakkaista. Niiden avulla voidaan valita henkilöitä myös yhteiskehittämisen työpajoihin, koska persoonat edustavat tutkittua asiakasnäkymää. Nämä asiakkaat edustavat palvelun kehittämisen kannalta tärkeitä rooleja. Tarkoituksena on etsiä siis ihmisiä, jotka vastaavat profiililtaan persoonia. Näin saadaan oikeita ihmisiä mukaan. (Koskelo 2016.)

Persoonia voidaan käyttää työkaluna, kun halutaan varmennusta hankkeen olemassa oleviin suunnitelmiin. Persoonia voidaan käyttää innovaation tukena tai lähteenä

ja miettiä muun muassa palvelun kannalta oleellisia viestintäkanavia, koska ne vastaavat tutkittua asiakasnäkymää. Ne toimivat myös priorisoinnissa. (Koskelo 2016.)

6.1 Yhteiskehittäminen

Seuraavaksi olisi vuorossa palvelun suunnittelu persoonien avulla sekä palvelumallien testaus. Tämän tutkimuksen perusteella ehdotan, että seuraava toimenpide on työpajan eli yhteiskehittämistilaisuuden järjestäminen sekä palvelun prototyyppi eli palvelumallien suunnittelu.

Yhteiskehittämistä kutsutaan palvelumuotoilun ydinasiaksi. Palvelumuotoilijat fasilitoivat työpajoja. Heidän vastuullaan on tilaisuuden materiaalin tuottaminen sekä tilaisuuden eteenpäinvieminen. Tilaisuuksien tarkoitus on koota yhteen erilaisia ryhmiä ja helpottaa tulevaisuudessa yhteistyötä sekä jakaa palvelukonsepti-ideoita. Nämä työpajat mahdollistavat ottamaan suunnitteluun mukaan laajan joukon erilaisia ihmisiä ml. palvelun käyttäjiä, palvelun tuottajia sekä muotoilijoita jo suunnitteluprosessissa. (Kuntaliitto 2014, 55).

Työpajojen tuloksena on tarkoitus luoda erilaisia palvelumalleja. Näitä yhdessä luotuja malleja eli prototyyppisiä testataan jo ennen niiden käyttöönottoa. Prototyyppisiä voi esimerkiksi havainnollistaa sekä testata käytön vuorovaikutusta erilaisten kuvaavien skenaarioiden ja visualisointien avulla. Visualisointia voi olla esimerkiksi käyttötilanteesta kuvatut paperimallit. Voidaan tehdä kuvakäsikirjoitus, jossa tutkitaan henkilöiden toimintaa palveluprosessissa tai tehdä siitä blueprint-kaavio (palvelua kuvaava kaavio). Nämä kaikki tukevat suunnittelun päätöksentekoa. Palvelun käyttäjiä voidaan osallistaa myös taloudelliseen päätöksentekoon henkilökohtaisen ja osallistavan budjetoinnin avulla. (Kuntaliitto 2014, 57). Testaajiksi kannattaa valita henkilöitä, jotka ovat persoonien kaltaisia.

6.2 Palvelun tulevaisuus

HVVT:n Oona Tikkaaja kertoi, että palvelun kehittäminen ja liiketoiminnan suunnittelu on tällä hetkellä heille tärkein asia. Työ toimii oikein hyvänä pohjana sille mistä jatketaan seuraavaksi. Heille on tärkeää, että palvelumuotoiluprosessi on käynnistetty ja heille on luoto käyttäjäpersoonia työpajojen tueksi. Oonan mielestä erityisen ilahduttavaa oli, että haastattelujen tulokset tukivat hankkeen olemassaoloa ja sen tarkoitusta. HVVT:n tulevaisuuden kannalta on myös hienoa, että tuottajan tarve alalla tuli esille. Hankkeen tarkoituksena on yhdistää aloja, joten kulttuurituottajan tarpeen tunnistaminen on tärkeää.

Monet hankkeet ja niiden toiminta ovat loppuneet sen jälkeen, kun rahoitus on loppunut. Olisi tärkeää, että HVVT:stä tulisi pysyvä palvelukanava ja liiketoiminnaltaan kannattava. Haastatteluista kävi ilmi, että sote-alalla on tarvetta palvelulle, joka olisi toimiva ja jatkuva. Ihmiset ovat kyllästyneitä kulttuurialalla vallitsevaan trendiin, jossa hankkeita ei saada juurrutettua osaksi toimintatapoja. Toki tähän liittyy moni asia, mutta hankkeiden tuomat työt sekä hyvät käytännöt olisivat tärkeitä kaikille niin työntekijöille kuin käyttäjille ja asiakkaille. Työllistäminen on myös tärkeä asia ja sen takia liiketoiminnallinen puoli pitäisi saada jo hankkeen aikana suunniteltua.

Opinnäytetyö tukee aikaisempia kokemuksia, että HVVT:n kaltaisella toimijalla on tilaus ja tarve. Kaikista haastatteluista löytyi yhteisiä toiveita palvelulle. Verkostot ovat erittäin tärkeitä kulttuurialalla ja palvelu tukisi niiden muodostumista syvemmin. Haastatteluista nousi esille muutamia suurempia kokonaisuuksia, joihin HVVT voisi jo tässä vaiheessa kiinnittää huomiota. Niitä olivat verkostoituminen alalla, yhteiset toimintatavat, laadukkaat palvelut, tiedon kerääminen, kulttuurituottajan tarve, alueellisuus sekä prosessit.

HVVT:n toiminnan kehitystyö jatkuu ja syksyllä on suunniteltu muun muassa työpajoja ensin ohjausryhmälle ja sen jälkeen valikoidulle joukolle eri alojen ihmisiä ja palvelun käyttäjiä.

6.3 Työpajat ja kulttuurituottajan seuraavat askeleet

Työpajat eli yhteiskehittämistilaisuudet joita voidaan myös kutsua Co-creation – työpajoiksi ovat kestoaltaan muutaman tunnin ja aina etukäteen suunniteltuja. Osallistujia ovat palvelun käyttäjät, eri alojen asiantuntija sekä palvelumuotoilijat. Käyttäjiä voivat edustaa haastattelujen tuluksista luotujen persoonien kaltaiset henkilöt. Työpajoissa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä tästä esimerkkinä esimerkiksi legopalikoilla rakentaminen eli niillä rakentamalla haetaan ymmärrystä suunnittelun kohteesta ja miettään erilaisia ideoita ja vaihtoehtoja. (Oinonen 2013, 65.) Työpajan fasilitoi palvelumuotoilija ja hänellä on erilaisia menetelmiä käytössään. Tarkoitus on palvelumuotoilijan johdolla ryhmätyöskentelyn avulla innovoida ja testata erilaisia ratkaisuja palvelumalliksi. Persoonien käyttäminen tässä apuna on tärkeää, koska suunnittelussa otetaan huomioon erilaiset käyttäjätyypit, toimintatavat ja tarpeet. (Koskelo 2016.)

Kulttuurituottajan työssä palvelumuotoilun menetelmän ymmärtäminen on tärkeää ja se edesauttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita. Palvelukokemus muodostuu aina uudelleen ja uudelleen jokaiselle käyttäjälle. Palveluiden suunnitteluun kannattaa panostaa paljon ja nähdä vaivaa yksityiskohtien suunnitteluun yhdessä käyttäjien kanssa. Palveluiden tulee olla toimivia, käyttäjälähtöisiä ja empaattisia sekä herkkiä muutoksille eli pysyä ajan hermoilla. Kehittämistyö on jatkuvaa ja asiakkaiden tuntemus ja ymmärrys tärkeää.

LÄHTEET

- Heikkilä, Miia & Tikkaola, Oona 2015. Tatun ja Soten työkirja. Vinkkejä osallistavan taiteen tuotantoon taiteilijalle, tilaajalle & tuottajalle. Hyvinvoinnin välitystoimiston julkaisu.
- Hyvinvoinnin Välitystoimisto 2016. Hanke ja henkilöstö. Viitattu 12.2.2016.
<http://www.hvvt.fi/hanke/>
- Hyysalo, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä – Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.
<https://shop.aalto.fi/media/attachments/a9bf5/Kayttaja%20tuotekehityksessa.pdf>
- IDEO.org 2015. The Field Guide to Human-Centered Design.
- Koivisto, Mikko 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S.(toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hallintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.
- Kotikannas 2016. Iloa!-toiminta – taidetta ja kulttuuria. Viitattu 2.8.2016.
<http://www.kotikunnas.fi/kotikunnas/index.php/projektit/ajankohtaiset/hankkeet/iloa-toiminta>
- Kuntaliitto. Kuntalaiset keskiöön - Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon 2014. Kuntaliitto Kommunförbundet. Helsinki. <http://flash.kunnat.net/2014/kuntalaiset-keskioon/#1>
- Kälviäinen, Mirja 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa. Teoksessa Miettinen, S.(toim.) Muotoiluajattelu. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Lehto, Petri 2011. Alkusanat Teoksessa Miettinen, S.(toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hallintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.
- Liikanen, Hanna-Liisa 2010. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia - ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014. Opetusministeriön julkaisu 2010:1.
- Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere. Tammerprint Oy.
- Miettinen, Satu; Raulo Miikka & Ruuska, Juha 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere. Tammerprint Oy.
- Oinonen Sami 2013. Palvelumuotoilu ja asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen, Diagonal 14.3.2013. viitattu 1.9.2016 [vi-](http://deonet.fi/tekes/2013bootcamp/5/oinonen.pdf)
deonet.fi/tekes/2013bootcamp/5/oinonen.pdf
- Rosenlöf, Anna-Mari 2015. Rakenteita ratkomassa. Kulttuurisen seniori- ja vanhuustyön käytäntöjä ja toimintamalleja. Taiteen edistämiskeskuksen julkaisu
- Taanila, Anja 2007. Laadullisen aineiston analyysi. Oulun yliopisto.
https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0ahUK EwiH5P3RxpjPAhUSKywKHTd-ApoQFggu-MAM&url=http%3A%2F%2Fkelo oulu.fi%2Fjatkokoulutus%2FAT_Laadullisen_aineis-

ton_analyysi_170407.pdf&usg=AFQjCNHEUXHe0QfBaX6Oa28WqCjvDrqnRg&sig=2=dXKMC_0NlcNbcDne-Gat6A&bvm=bv.133178914,d.bGg&cad=rja

Taideapteekin esite 2016. Taideapteekin ”pilleri-tuokiot” kokoavat ikääntyneitä osallistavan taiteen pariin. Viitattu 1.8.2016. <http://kulttuurihyvinvointi.fi/wp-content/uploads/2013/05/2013-Taide-apteekin-esite-IV-2.pdf>

Taikusydän 2016. Taikusydän - Taiteen hyvinvointi-vaikutusten yhteyspiste. Viitattu 3.9.2016. <http://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/taikusydän-taiteen-hyvinvointi-vaikutusten-yhteysp/>

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

Turku amk 2016. Hyvinvoinnin välitystoimistossa uskalletaan puhua rahasta. Viitattu: 4.2.2016. <http://www.turkuamk.fi/fi/artikkelit/796/hyvinvoinnin-valitystoimistossa-uskalletaan-puhua-rahasta/>

Vasama, Tanja 2016. Palvelumuotoilija on 2000-luvun uusi kuuma ammatti – ja tältä näyttää lentokenttä sellaisen silmin. 29.5.2016. Helsingin Sanomat Viitattu 30.5.2016. <http://www.hs.fi/paivanlehti/29052016/a1464323027418>

Vilkkä, Hanna 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S.(toim.) Palvelumuotoilu–uusien menetelmiä käyttäjätiedon hallintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.

Haastattelut

Gummerus, Jaana 2016. Taidetoiminnan Palvelukehittäjä, Taide arjen vahvistajana Eteva kuntayhtymä. Skype-haastattelu 17.2.2016.

Norokallio, Helena 2016. Projektikoordinaattori Kotikunnas. Sähköpostihaastattelu 10.2.2016.

Räsänen, Helena 2016. Sipoon ikääntyneiden palvelujen vastaava palvelujohtaja. Sähköpostihaastattelu 9.2.2016.

Ursula, Hallas 2016. FinFami Uusimaa ry, Space! Tilaa nuorten ehkäisevään mielen-terveystyöhön-hanke (2016–2018). Sähköpostihaastattelu 23.3.2016.

Pasi, Minna 2016. Saimaan Nuorisoseurat ry:ssä (Suomen Nuorisoseurat ry:n itsenäinen aluetoimisto. Sähköpostihaastattelu 5.5.2016.

Koskelo, Minna 2016. Palvelumuotoilija. Futures Fit. Haastattelu 6.8.2016.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelurunko

Opinnäytetyössäni tutkitaan Hyvinvoinnin välitystoimistolle palvelumuotoa ja miten se voi tarjota asiakkaille parhaan mahdollisen tavan ostaa sen tulevia palveluita. Tarkoituksena on tutkia ostajanäkökulmasta sitä, millaista Hyvinvoinnin välitystoimiston toiminnan tulisi olla, jotta se olisi mahdollisimman asiakasystävällinen.

Soveltavan taiteen termillä viitataan taiteeseen, jota sovelletaan tavoitteellisesti erilaisiin ympäristöihin ihmisryhmille, joille taide ja taiteen saavutettavuus ei ole itsestäänselvyys. Taiteen soveltava käyttö on laaja alue ja siihen sisältyy monenlaisia lähestymistapoja, kuten osallistava tai yhteisöllinen taide. Kuitenkaan kaikki taide, jota luodaan taidekentän ulkopuolella uusille kohderyhmille ei välttämättä ole taiteen soveltavaa käyttöä. (TaTu-SoTe työkirja, Hyvinvoinnin Välitystoimisto 2015.)

TAUSTATIEDOT:

Nimi:

Työpaikka:

AIEMMAT KOKEMUKSET SOVELTAVAN TAITEEN PALVELUISTA TYÖSSÄSI

1. Miten soveltavan taiteen muodot näkyvät työssäsi tällä hetkellä?
2. Millä tavalla soveltavan taiteen palveluita on teillä käytetty?

NYKYTILANNE (SOVELTAVAN TAITEEN / TAIDE PALVELUIDEN OSTAMINEN TÄLLÄ HETKELLÄ JA RAHOITUS / BUDJETTI)

3. Minkälaisia kokemuksia teillä on ollut soveltavan taiteen palvelujen hankinnassa?
4. Mistä ostate palveluita tällä hetkellä?
5. Kertoisitko esiin tulleista asioista.
 - Minkälaisia haasteita teillä on ollut palveluiden hankinnassa?
 - Mitkä ovat olleet onnistuneita tapoja?
 - Miten prosessi on sujunut mielestäsi?
6. Voiko rakenteissa olla jotain mikä estää ostamista/hankintoja?
7. Kuka teillä tekee osto/hankintapäätökset?
8. Ostateko/oletteko ostaneet ryhmäpalveluita ja ostavatko asiakkaanne myös palveluita erikseen yksilötasolla?
9. Mikä on teidän rahoitus ja budjetti soveltavan taiteen palveluille? Tai miten budjetoitte rahaa soveltavan taiteen palveluille?
10. Onko teillä nimetyt henkilöt vai tehdäänkö päätöksiä myös yhdessä?

TULEVAISUUS

11. Miten haluaisitte tulevaisuudessa ostaa palveluita?
12. Minkälaisia tarpeita teillä olisi palvelun suhteen?
13. Minkälaisia odotuksia?
14. Sopiiko mielestänne netti soveltavan taiteen palveluiden välityspaikaksi?

15. Miten palveluita voisi mielestäsi markkinoida terveyden ja hyvinvoinnin alalla?
16. Tavoitteena on koota hyvinvointialalle suunnatut soveltavan taiteen palvelut yhteen paikkaan, luuletko että se toimii?
17. Millä tavalla löytäisitte sieltä haluamanne/teille soveltuvat palvelut helpoiten?

Täydennä lauseita

18. Jos voisin itse valita, niin ostaisin Hyvinvoinnin välitystoimiston palveluita _____
19. Soveltavan taiteen tuotteet/palvelut olisivat parhaiten saatavilla _____
20. Hyvinvoinnin välitystoimisto voisi auttaa meitä parhaiten _____ -
21. HVVT:n asiantuntevuus auttaa meitä _____
22. Vapaat kommentit

Liite 2 Termejä

Tähän liitteeseen olen kerännyt termejä, joita Hyvinvoinnin välitystoimiston toimialaan kuuluu ja mitkä termit ovat sen toiminnan kannalta tärkeitä.

Osallistava taide

Sana ”osallistava” voidaan ymmärtää matalana kynnyksenä. Osallistava taide on yleinen termi, jota on käytetty esimerkiksi teatterissa jo kymmeniä vuosia. Se voidaan nähdä taidemuotona, jossa taideteos syntyy aina erilaiseksi riippuen osallistujien panoksesta itse taiteentekotilanteessa. Käytettäessä tulisi selventää osallisuus, jotta merkitys ei jää irralliseksi. Mitä osallistavalla tarkoitetaan? Miten osallistaa kutakin kohderyhmää? (Heikkilä & Tikka-oja, 2015.)

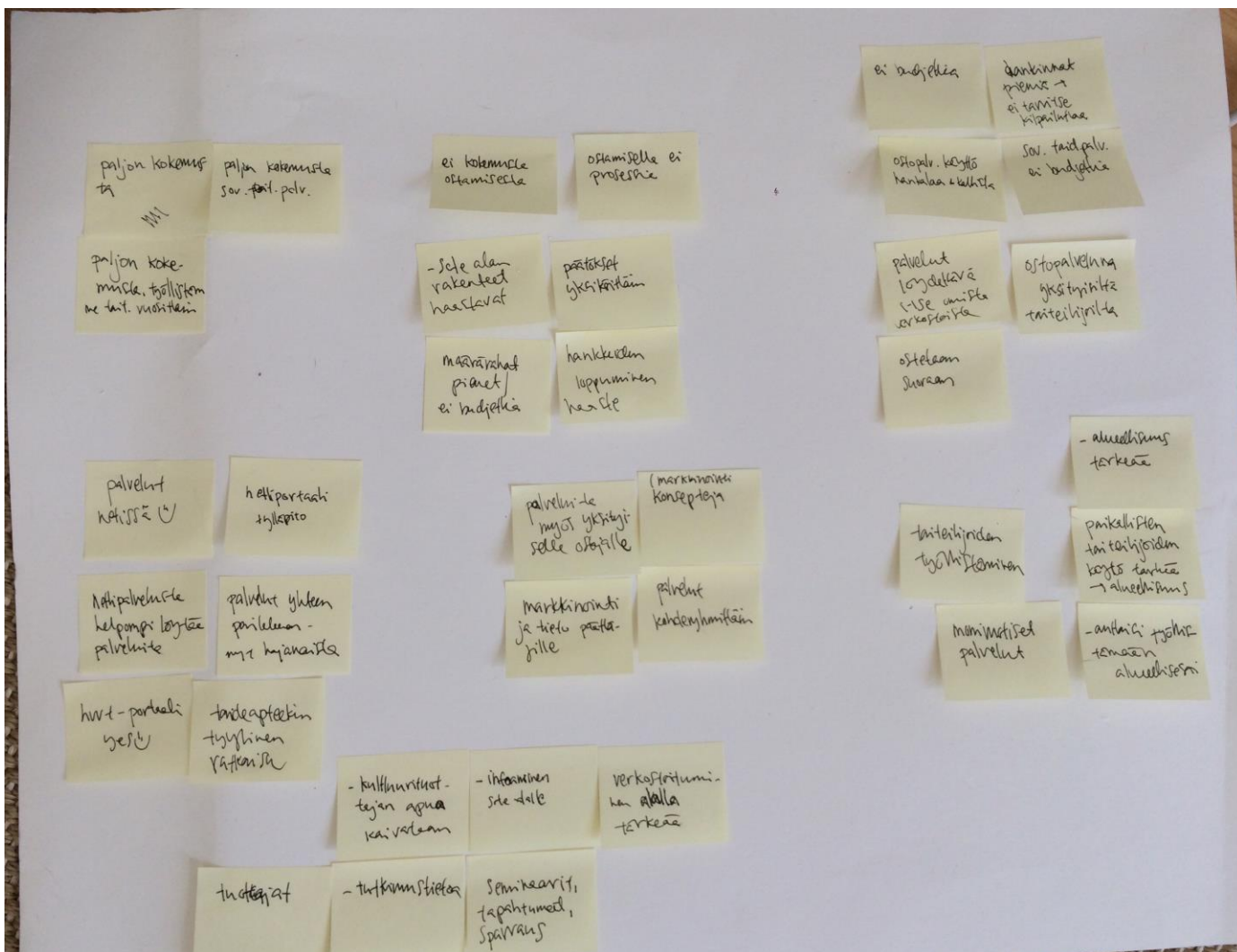
Taidelähtöiset menetelmät

Tällä voidaan viitata taidetyöskentelyyn tai taiteellisiin menetelmiin, joiden avulla pyritään aiheuttamaan muutosta kokijoiden ajattelussa tai toiminnassa. Voivat tarkoittaa myös toimintatapoja, joiden avulla pyritään lähestymään käsiteltävää asiaa tai ryhmää taiteen keinoin. Taidelähtöiset menetelmät voidaan ajatella osaksi soveltavaa taidetta, mutta ne eivät siltikään kuvaa koko kentän toimintaa. Taidelähtöisillä menetelmillä saattaa olla negatiivinen kaiku, jos taidelähtöisen ymmärtää niin, että itse taide on lähtenyt ja jäljelle on jäänyt vain taiteelliset menetelmät. (Heikkilä & Tikka-oja, 2015.)

Taiteen soveltava käyttö

Taiteen soveltava käyttö: Termillä viitataan taiteeseen, jota sovelletaan tavoitteellisesti erilaisiin ympäristöihin ihmisryhmille, joille taide ja taiteen saavutettavuus ei ole itsestäänselvyys. Taiteen soveltava käyttö on laaja alue ja siihen sisältyy monenlaisia lähestymistapoja, kuten osallistava tai yhteisöllinen taide. Kuitenkaan kaikki taide, jota luodaan taidekentän ulkopuolella uusille kohderyhmille ei välttämättä ole taiteen soveltavaa käyttöä. Termi saattaa myös aiheuttaa närkästystä, sillä se saatetaan käsittää taidetta määrittelevänä ja alistavana taiteen astuessa palvelukseen ja samalla soveltamisen kohteeksi. (Heikkilä & Tikka-oja, 2015.)

Liite 3 Vastausten ryhmittely



Liite 4 Haastattelujen analysointi

Tunteita	toiveita	tarpeita	sitaatteja
Turhautuneisuus		Yhteiset toimintatavat	Turhauttavaa, kun ei ole vielä saatu yhtenäisiä toimintatapoja sote-alalle.
	Mietitään yhdessä miitä vaihtoehtoja tuotteistamiselle.		Onko tuotteistaminen hyvä -> pakottaa taiteilijat yrittäjiksi.
		Ostopalveluiden helpompi käyttö. Budjetointi.	Ostopalveluita vaikea käyttää sekä kallista.
Haastavaa, kun ei ole prosesseja.		Yhteiset toimintatavat	Päätökset tehdään toimipaikkojen yksiköissä, joten ei selviä prosesseja toiminnalle.
	Kulttuurituottaja		
		Palvelut ja konseptit	
		Palvelut kohderyhmittäin.	Palveluissa tulee huomioida eri kohderyhmille erilaisia palveluja.
		Verkostoituminen	
Työ on sensitiivistä	Perehdytystä erityisryhmien kanssa työskentelylle		Taiteilijoiden tulee varautua sekä heidät perehdyttää työntekoon erityisryhmien kanssa
	Alueellista tarjontaa		Halutaan työllistää paikallisia taiteilijoita
	Selkeä prosessi		
	Palvelutuotteet olisi jaoteltu kategorioittain ja siellä olisi selkeästi CV:t ja esittelyt		
	Verkostoituminen		
	Taiteilijoille kunnan palkkio työstä		
		Keskitetty toiminta, alueellisuus	
		Alueellisuus, palvelut keskitetysti	Toiminta nyt hajallaan
	Infoa ja palvelua samassa paikassa		Tarvitaan paikka, jossa keskitetysti infoa, palveluita
	Seminaareja		
	Sparraus, myyntipuheet		
		Kontaktit	Välitystoimisto auttaa, jos ei ole henkilökohtaisia kontakteja.
		Laadukkaat palvelut	Välitystoimiston toivotaan olevan laadukas, yhdessä paikassa - laatu tasavahva, myös yllätyksiä ja monitaidetta
		Markkinointiapua	
			Varaussysteemi esimerkiksi samaan tapaan kuin ravintolassa
	Verkostointitapahtumat		
		Tutkimustuloksia auttamaan perustelmaan tarvetta	Toivotaan tilaajilta ja päättäjiltä perusteluita palvelujen tuloksista
Ymmärrys palvelun tärkeyteen sekä tahtotila kehittämiseen			Ymmärrys ja yhteinen tahtotila palveluiden kehittämiseen
			Toiminnan ylläpito vie aikaa