

Palvelumuotoilua meidän seurakunnassa!

To 23.9. klo 13–14.30

Asiakkaan hyvä palvelu seurakunnassa

Eeva Salonen

Tänään johdattamassa palvelumuotoiluun

Olen: Elinikäinen oppija. Humanisti päivitettynä innovaatiojohtamisen, projektinhallinnan ja palvelumuotoilun opeilla.

Kokemusta:

- Osallisuuden vahvistaminen
- Markkinointi
- Julkishallinto ja hankkeet
- Esimiestyö
- Tapahtumajärjestäminen
- Taloushallinto, IT
- Kysely- ja tutkimuskoordinointi ja ohjaus
- Fasilitointi
- Vapaaehtoistoiminta koordinoijana – ja toimijana: mm. tapahtumat ja festivaalit, mentorointi
- Pitkä asiakaspalvelutausta: myyjänä, ovivahtimestarina, suntiona, oppaana, infotyöntekijänä



Eeva Salonen, FM

- Kehittämistyön johtava asiantuntija, yhteinen seurakuntatyö
- Seurakuntien yhteiset kehittämishankkeet
- Jäsenyyden vahvistaminen
- Rajat ylittävä verkostoyhteistyö

Kokemukseni palvelumuotoilusta

***Nosta ylös kätesi
ja vastauksen määrä sormia***



Uusi
sana
1

Olen
kuullut
2

Olen
osallistunut
3

Olen itse
käyttänyt
4

Ohjaan
muita
5

Elämme asiakkaan aikakaudella

Lähde: Forrester Research 2016

1900–
1960

**Valmistusteollisuuden
aikakausi**

Massatuotanto ja
tehokkuus
*Ford, Sony, Boeing,
P&G, GE*

1960–
1990

Jakelun aikakausi

Globaalit yhteydet ja
kuljetus-järjestelmät
UPS, Wal-Mart, Toyota

1990–
2010

Informaation aikakausi

Toisiinsa yhdistetyt
tietokoneet ja
toimitusketjut
*Ebay, Yahoo, Google,
Amazon Express*

2010–

Asiakkaan aikakausi

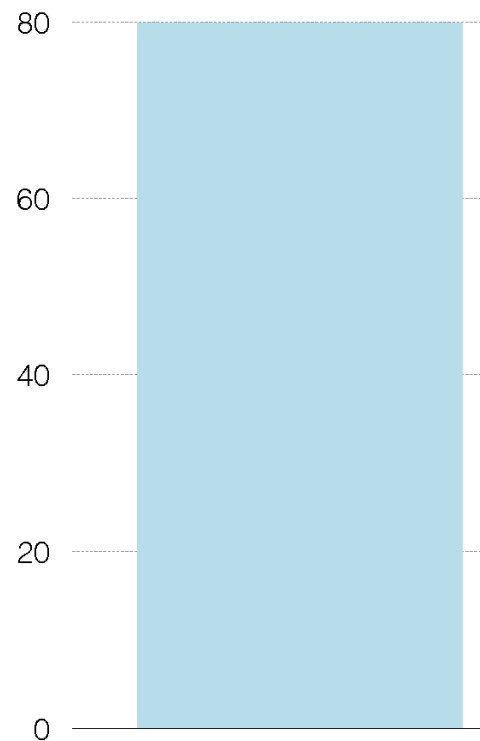
Kyky ylittää asiakkaan
odotukset ja saada
suosittelijoita
*Airbnb, Apple,
Facebook, Amazon*

hellon

Copyright Hellon. All rights reserved.

80%

"Tarjoamme ylivertaisia
asiakaskokemuksia"

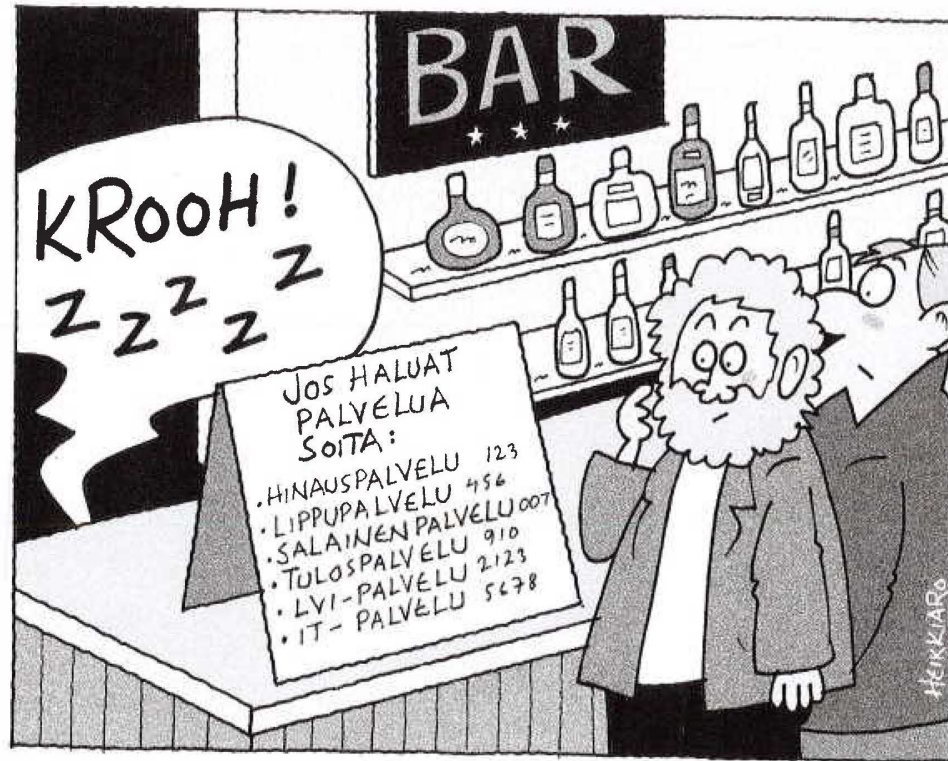


hellon





Ihmiset eivät lähtökohtaisesti halua käyttää palveluja vaan elää hyvää elämää



Palvelumuotoilu – mitä kaikkea se on?

*Palvelumuotoilu: **ketterää ihmiskeskeistä ongelmanratkaisua***



- Palvelumuotoilu on mm.:
 - **Mindset**, tapa ajatella
 - Prosesseja
 - Menetelmiä
 - Polkuja, kokeiluja, **rohkeutta** ja **uskallusta**

Keskeistä on: löytää oikea ongelma ja sitä ratkaistaessa nostaa ihminen keskiöön

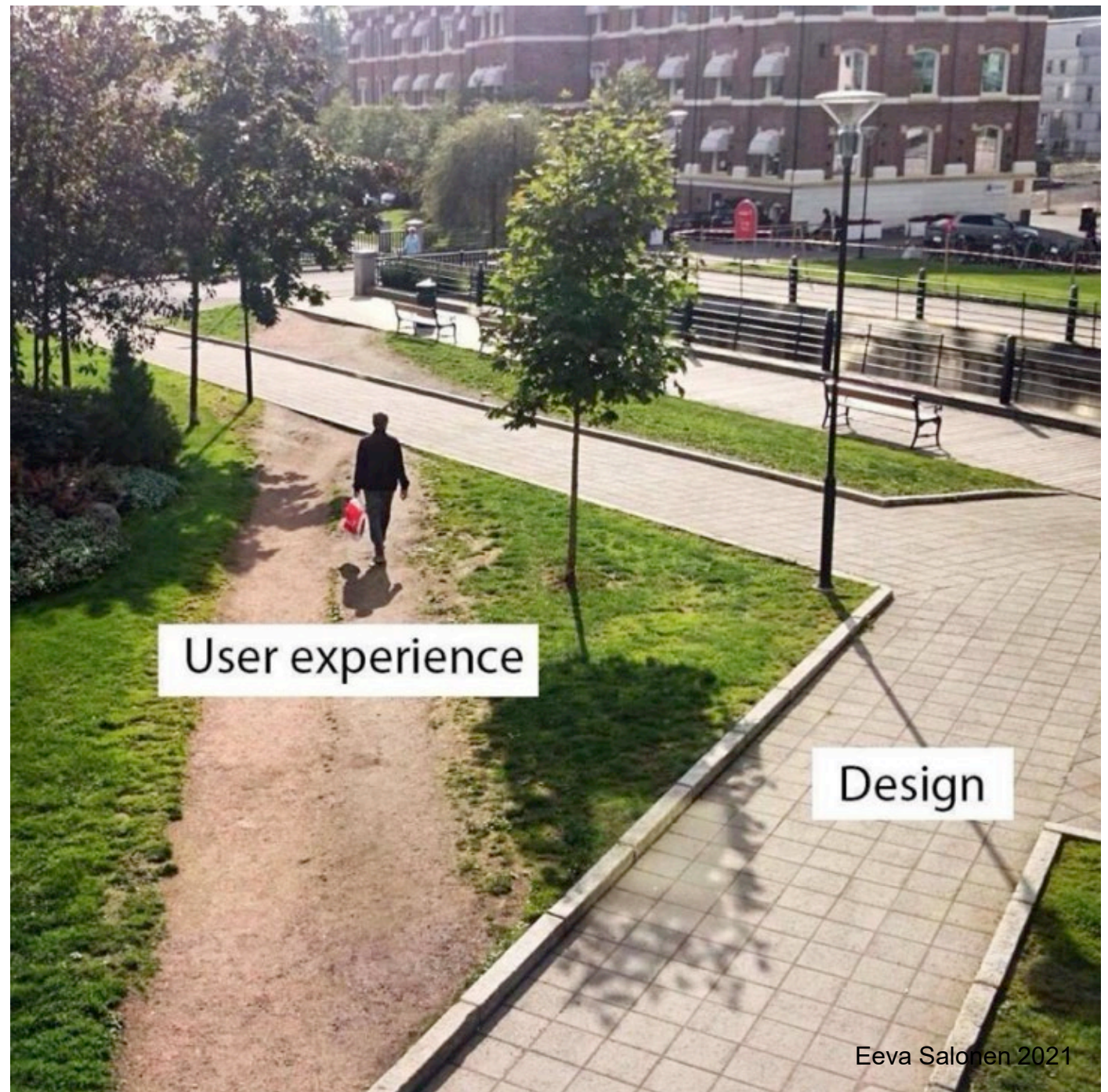
Motto: **mitään ei tehdä ilman asiakasta**



Yksikään palvelukonsepti ei selviä ensimmäisestä kosketuksesta oikeaan asiakkaaseen

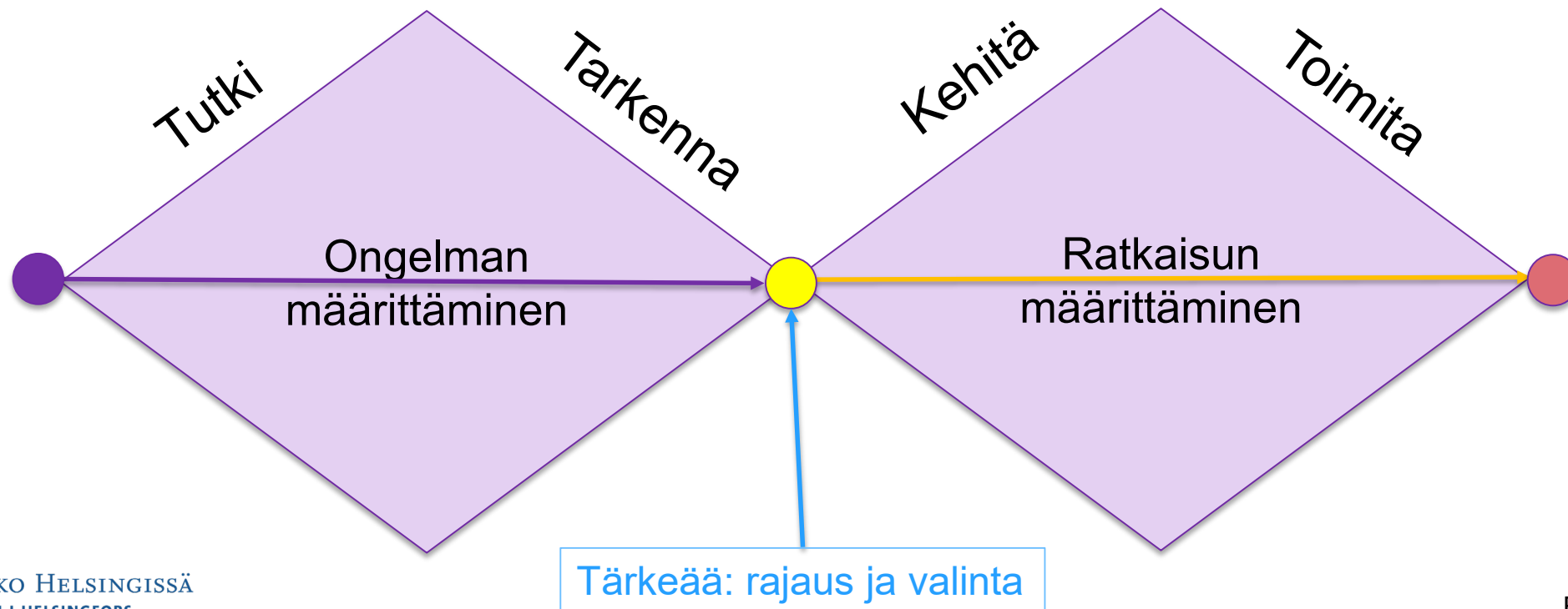
Lähde: Iikka Lovio, Palmu

Palvelumuotoilu on
käyttäjien
näkökulmien,
käyttäjäkokemuksen
tuomista
suunnitteluun.

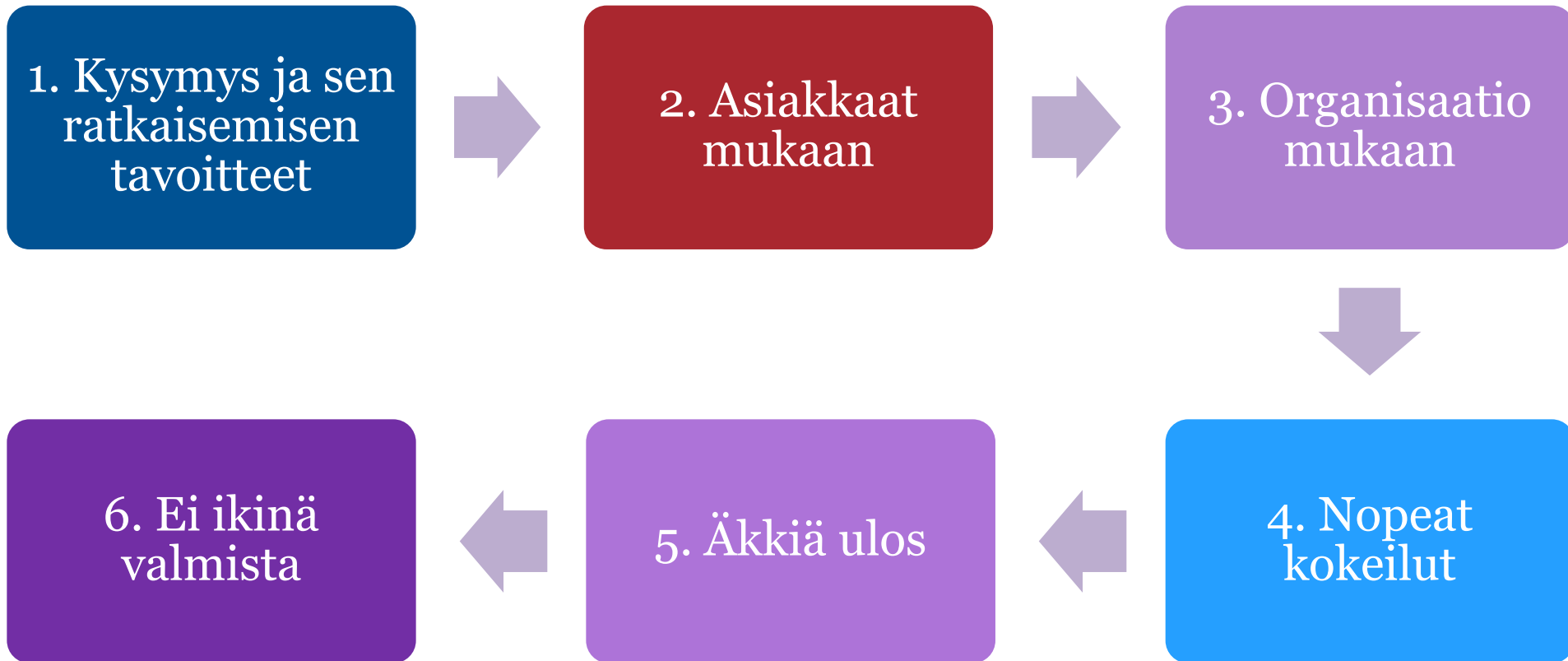


Erilaisia tekniikoita ja tapoja toimia

- Tilannekohtaisesti valitaan sopivimmat, kysymyksenasettelusta ja vaiheesta käsin
- Keskeisiä toimintamalleja mm. tuplatimantti



Palvelumuotoilun polku



Mitä on palvelumuotoilu kirkossa?

- Ihmisten kuuntelua ja halua ymmärtää heitä ja heidän elämäntilanteitaan.
- Asioiden ajattelua toisin ja erityisesti asioiden tekemistä toisin.
- Sitä, että omat ideat kuolevat, koska ne eivät kanna tavallisten ihmisten arjessa.
- Turhautumista, seinään ajautumista, oppimista ja aina uusia kokeiluja.
- Sen toistamista, mikä toimii.
- Sen lopettamista, mikä ei toimi.
- Sen ymmärtämistä, että ihmislähtöisesti ei voi tehdä töitä ilman ihmistä.



Palvelumuotoilun menetelmäpakka



KIRKKO HELSINGISSÄ
KYRKAN I HELSINGFORS

Miten saada selville, mitä asiakas ajattelee?

- Aineiston keruuta erilaisin menetelmin
 - Kyselyt
 - Haastattelut
 - Havainnointi
 - Asiakasseuranta
 - Luotain
 - Muu aineisto
- > saatu aineisto analysoidaan ja löydöt kiteytetään myöhemmin

Palvelumuotoilun menetelmäpakka (Kuvat: Muotoilupeli Atlas)

Havainnointi

Havainnoimalla käyttäjiä omassa ympäristössään lisätään ymmärrystä käyttäjien kysymyksistä.

- Havainnoimalla saadaan ymmärrystä palveluiden toimivuudesta ja käyttäjien elämänpäästä.
- Tietoa kerätään seuraamalla käyttäjän toimintaa ja tekemällä havainnoita.
- Havainnoidaan sekä puhutta että kehonkieltä.



Simulaatio

Simulaatio on todellisen tilanteen jäljittelyä ja mallintamista.

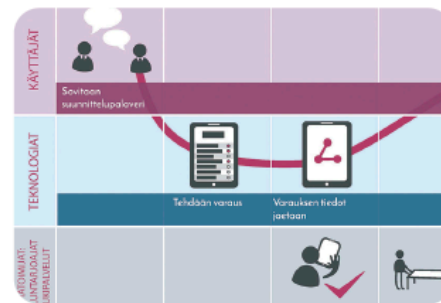
- Palvelumuotoilullisessa simulaatio-työpajassa osallistujat keskusteleval visuaalisista prosessimalleista ja luovat niiden pohjalta uusia ideoita.
- Simuloinnin tukena voidaan hyödyntää vuorovaikutteisia alkuvaiheen prototyyppijä.



Palvelun visualisointi

Palvelun visualisointi eli *Service blueprint* näyttää palvelun asiakkaan silmin.

- Service blueprint kuvaa palvelun ikään kuin rakennuspiirustuksena.
- Mahdollistaa palveluprosessin simuloinnin ja testaamisen.
- Kun palvelua arvioidaan käyttäjien kanssa, saadaan näkyviin sen mahdolliset heikkoudet.



Skenaariot

Skenaarioiden avulla kuvataan tulevaisuuden palvelukonsepteja.

- Havainnollistavia visualisointeja ja polkuja, joiden avulla kuvataan vuorovaikutussuhteita sekä käyttäjäkokemuksia.
- Esitystavat voivat olla esimerkiksi sarjakuvia tai videosesityksiä.



Muotoiluluotaimet

Käyttäjä dokumentoi muotoilu-
luotaimen avulla kokemuksia,
mielipiteitä ja ideoita.

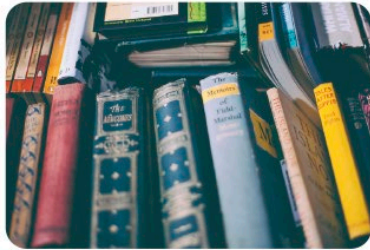
- Luotainpaketti sisältää erilaisia
avoimia tehtäviä ja välineitä
niiden dokumentointiin.
- Välineitä voivat olla esimerkiksi kerta-
käyttökamera, päiväkirja, visuaalinen
tehtävä, kollaasiväline tai postikortti.
- Muotoiluluotain tuottaa henkilökohtaisia
kokemuksia, kuten kerätyt muistijäljet
sekä käytetty kieli.



Tarinankerronta

Käyttäjäkokemusten kerrontaa
tarinoina.

- tarinat rohkaisevat empatian ja
mielikuvituksen käyttöön.
- tarinat on helppo muistaa ja jakaa.



Visualisoinnit

Visualisoimalla taustatieto ja
prosessi tehdään havainnolliseksi
ja kiinnostaviksi.

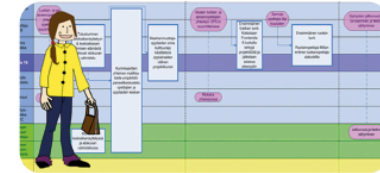
- Käyttäjäpersoonien visualisoinnit,
infograafit, verkostokartat ja -mallit
- Äänestys- ja suunnittelualustat verkossa,
sanapilvet, sarjakuvat ja kollaasit



Tulevaisuuden muistelu

Tulevaisuuden muistelu käynnistää
kehittämisen tulevaisuuden visioinnilla.

- Luo keskustelun avulla yhteisen
tulevaisuuskuvan ja kuvaa siihen
johtavat tapahtumat tulevai-
suudesta kohti nykyhetkeä.



Prototyypit

Prototyyppi on yksinkertaistus tulevasta
palvelusta tai tuotteesta.

- Mahdollistaa palvelun toimivuuden
ja soveltuvuuden testaamisen
käyttäjien kanssa.
- Houkuttelee arvioimaan projektin
kehittämisen suuntaa.
- Prototyyppi voi olla esim. lego-
rakennelma, tussipiirros tai klikkail-
tava käyttöliittymäprototyyppi.



Haastattelut

Haastatteluilla saadaan kuva käyttäjien
tarpeista ja odotuksista.

- Yksilöhaastatteluissa haastateltava
kuva elämänpiliriään
- Fokusryhmässä kohderyhmän
edustajat kuvaavat tarpeitaan
- Haastatteluja voidaan toteuttaa
kasvokkain tai verkossa
- Haastattelutekniikkaan ja kuunteluun
on tärkeä perehtyä etukäteen



Asiakaspolku

Asiakaspolku visualisoi palvelupolun
asiakkaan näkökulmasta.

- Auttaa ymmärtämään asiakkaiden
toimintaa ja tunteita hänen
käyttäessään palvelua.
- Asiakaspolulla voi olla erilaisia
vaihtoehtoisia kulkureittejä.
- Polku voi sisältää vuorovaikutussuhteita,
käyttäjän tunnereaktioita ja teknologioita.



Näytteleminen

Näyttelemisen avulla eläydytään käyt-
täjän ja palvelutarjoajan rooleihin.

- Drama ja improvisaatio auttavat
ymmärtämään, miten käyttäjät
kokevat palvelun.
- Mahdollistaa ongelmien havaitsemisen.
- Sopii uusien ideoiden luomiseen,
vaihtoehtoisten tilanteiden läpi-
käymiseen ja uusien palveluiden
testaamiseen.



Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonien avulla kuvataan
käyttäjän taustat ja persoonallisuus.

- Käyttäjäpersoonat on kuva- ja teksti-
muotoinen kuvaus käyttäjän profiilista,
käyttäytymisestä, tärpeistä, unelmista,
tuhautumisista ja arvoista.
- Käyttäjäpersoonilla tutustutaan
käyttäjärhmien ajattelumalleihin
ja kokemuksiin.
- Voidaan yhdistää tutkimustietoon
kohderyhmistä.



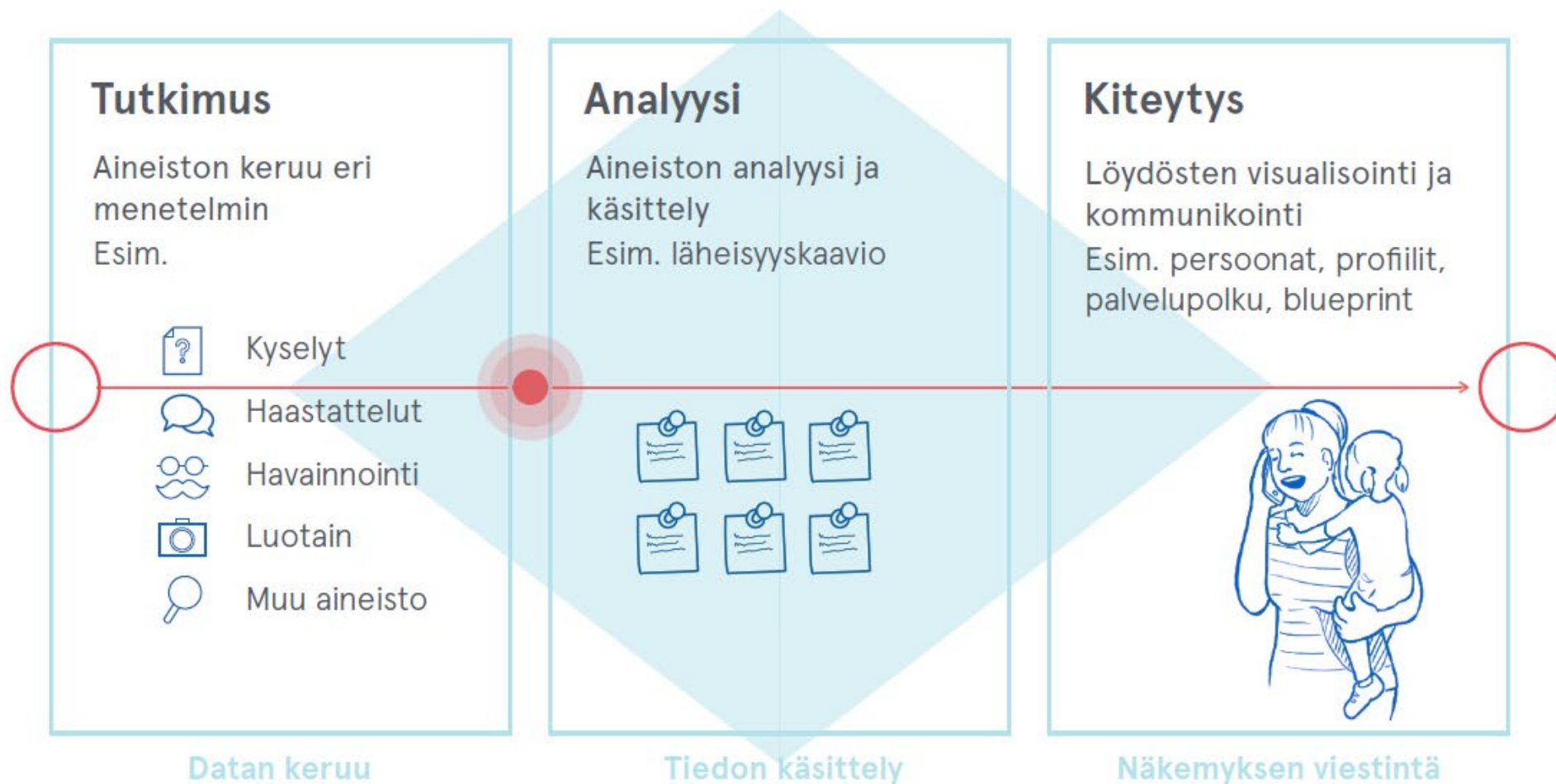
Muotoilupeli

Muotoilupeli on vuorovaikutteinen
yhteiskehittämisen väline, jonka avulla
voi suunnitella yhteisen projektin.

- Tukee osallistujia muotoiluajattelussa,
neuvottelussa ja päätöksenteossa.
- Nostaa keskiöön käyttäjien näkö-
kulman leikkillisyyden, pelillisyyden ja
konkreettisten materiaalien keinoin.
- Peli rohkaisee käyttämään luovasti
eri menetelmiä, kuten roolipeli,
luonnostelu ja tarinankerronta.



Syntynyt näkemys kaikille kiteytettyyn muotoon





Ryhmätyö

*Haastattelut – menetelmä
asiakasymmärryksen saavuttamiseen*

Haastattelut, vinkkejä

- Aloita helpoilla kysymyksillä, viritä tunnelmaa, rohkaise sanomaan kaikki, mikä tulee mieleen
- **Älä kysy mitään.** Opettele kestämään ainakin 5 sekuntia hiljaisuutta.
- **Kuuntele** ja seuraa **non-verbaalisia** viestejä ja **ensireaktioita**.
- Kysy **AINA avoimia kysymyksiä**, joihin ei voi vastata kyllä/ei. Älä syötä vastausta. Ihmiset ovat miellyttämishaluisia, haluavat vastata ”oikein” tai ovat laiskoja ja vastaava ”joo”.
- Kysy **lyhyitä** kysymyksiä. Älä **selitä**. Älä **ehdottele**.
- Opettele kysymään 5 x **MIKSI**. Tai MITEN.
- Kerro **vähän lisää vielä**. (neutraali tapa pidentää vastausta)
- Mahdollista reflektio. Jos on vaikea puhua omana itsenään: ”Miten muut käyttäytyvät, kokevat, näkevät tämän asian?”
- Pidä runko **avoimena** ja ole valmis kysymään spontaanisti esiin nousevista asioista. Mutta pidä mielessä hypoteesien **fokus**, ”johdattele lempeästi ja kohteliaasti takaisin aiheeseen”.

Keskustelurungot – esimerkkipohja

ESIMERKKI

- TAUSTAT: Ikä, elämäntilanne, miten asuu jne.
- Mikä sai tulemaan tähän haastatteluun?
- MITÄ LIIKUNTA SANANA TUO ENSIMMÄISENÄ MIELEEN?
- OMA LIIKKUMISENHISTORIA:
 - Mitä aloittanut/yrittänyt aloittaa? Kokeileeko paljon eri vaihtoehtoja? Mikä estää/on estänyt aloittamisen ja kokeilut? Esim. olisiko enemmän seurassa liikkuja muttei löydä seuraa? Muut esteet?
 - Mikä/mitkä syyt saaneet aloittamaan? Ottaako selvää mitä pitää tehdä kun aloittaa? Kaivaako tietoa, mistä, miten, keneltä,
 - Mikä hyödyllistä /hyödytöntä
 - Miten tekeminen edennyt? Mikä ollut helppoa, mikä vaikeaa? Motivoitumismallit? Tutkiiko itseään?
 - Mihin/minkälaisten syiden takia liikkuminen on tyssännyt?



Palvelumuotoilussa keskeistä – muistilista

- Ihmiskeskeisyys – asiakas koko ajan mukana
- Yhteiskehittäminen
- Ennakoimattomuus – paljon vaihtoehtoja
- Konkretisointi
- Kokeileminen: iteroinnilla kohti ratkaisua
- Optimismi – luottamus, että ratkaisu löytyy ja että asiakas itse tietää tarpeensa (vrt. asiantuntija tietäisi sen)

= Suunnittelu etenee kokeilujen kautta

Kiitos!

- Eeva Salonen, kehittämistyön johtava asiantuntija
Helsingin seurakunnat, yhteinen seurakuntatyö
eeva.salonen@evl.fi
- <https://fi.linkedin.com/in/eevasalonen>
- Blogi palvelumuotoilusta kirkossa ja kaupunkilaisille:
<https://medium.com/@eeva.salonen>