

# **Palvelumuotoilu valjastaa asukkaat mukaan ideoimaan**

Heidi Huovinen  
Palvelumuotoilija  
Mikkelin kaupunki

li 1984  
YO 2003

Limingan  
taidekoulussa 2004

Lapin Yliopisto

Design Media & Markets 2009 -

Proto ry  
ART360

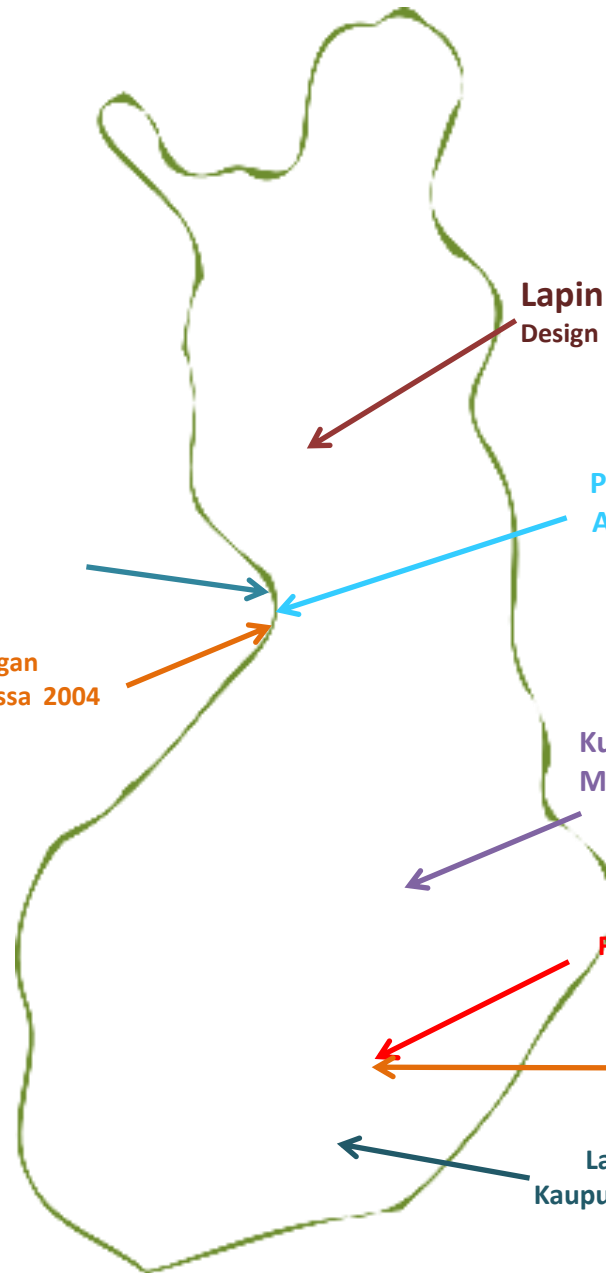
Kuopion Muotoiluakatemia  
Muotoilija (AMK) 2009

- Vigon Yliopisto Pontevedra Espanja
- Pohjois-Savon Taidetoimikunta

Finnish Industrial Design Archives

Otavan opisto &  
Mikkelin kaupunki

Lahden muotoiluinstituutti  
Kaupunkimuotoilun osaajaksi 2013



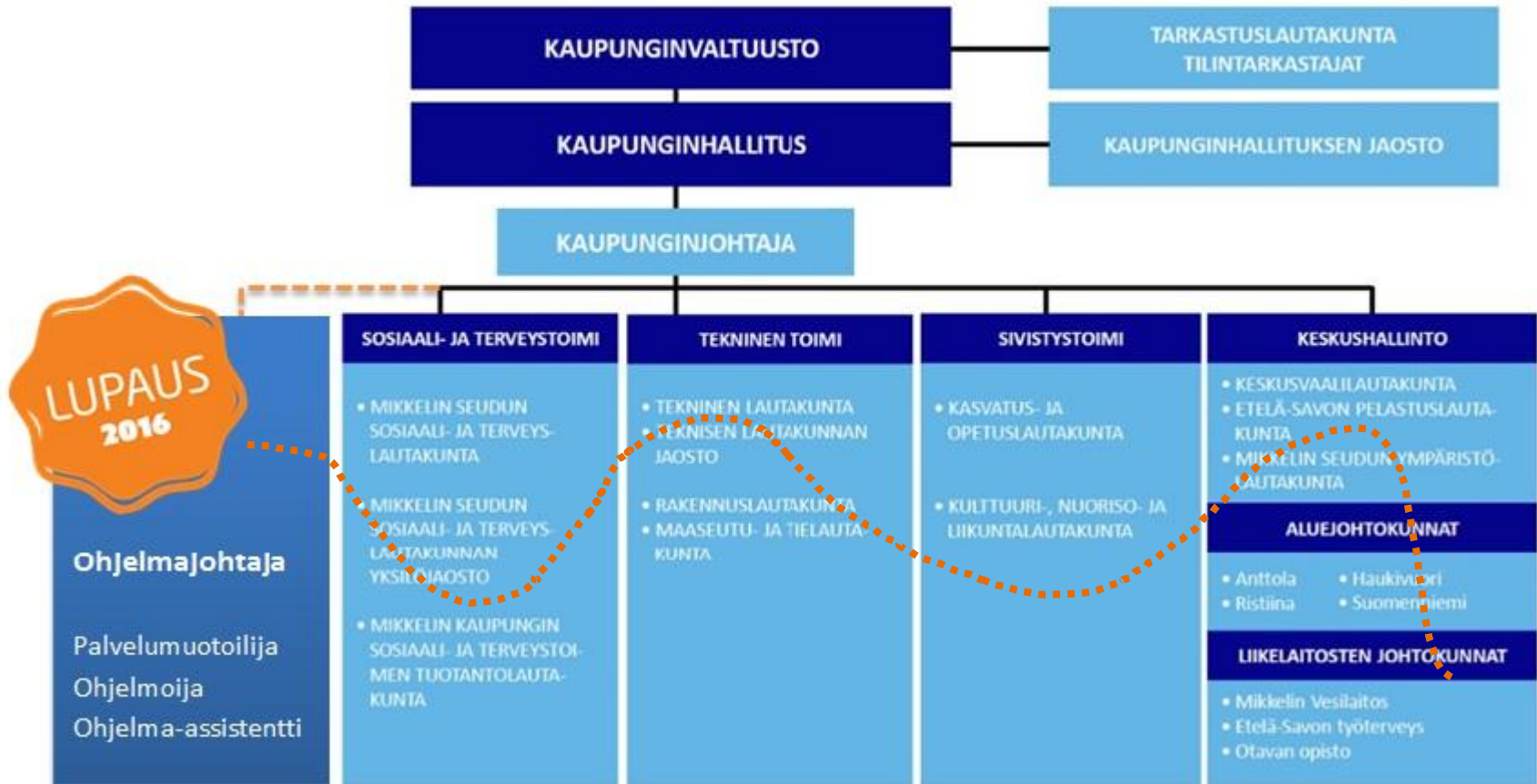


LUPAUS

**2016**

# MIKKELIN KAUPUNKI

## Organisaatio





tajua mut!



MIKKELI ART & DESIGN WEEK 20.9 - 27.9



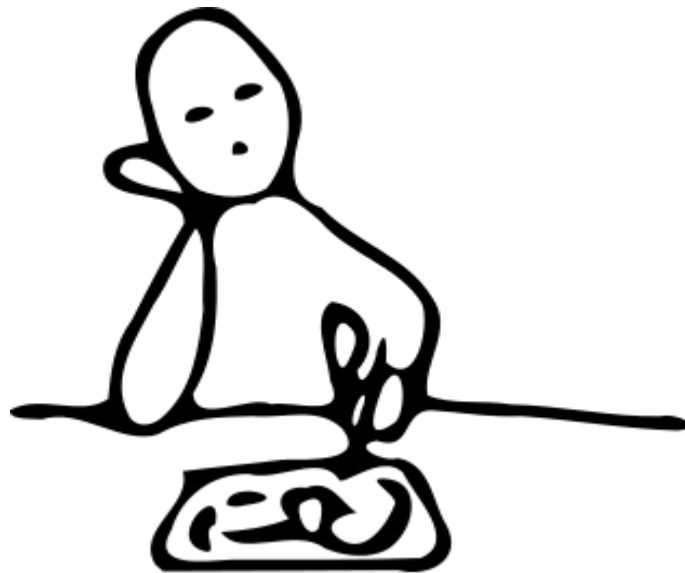
TÄYDELLINEN  
LIIKUNTA  
KUUKAUSI





# Uudelleen ajattelua

*- miten?*



~~Kirjasto~~ ?



# Palvelun käyttäjälähtöinen kokemus

Palvelumuotoilun avulla pyritään erityisesti **tunnistamaan** palveluiden käyttäjien **latentit tarpeet**.

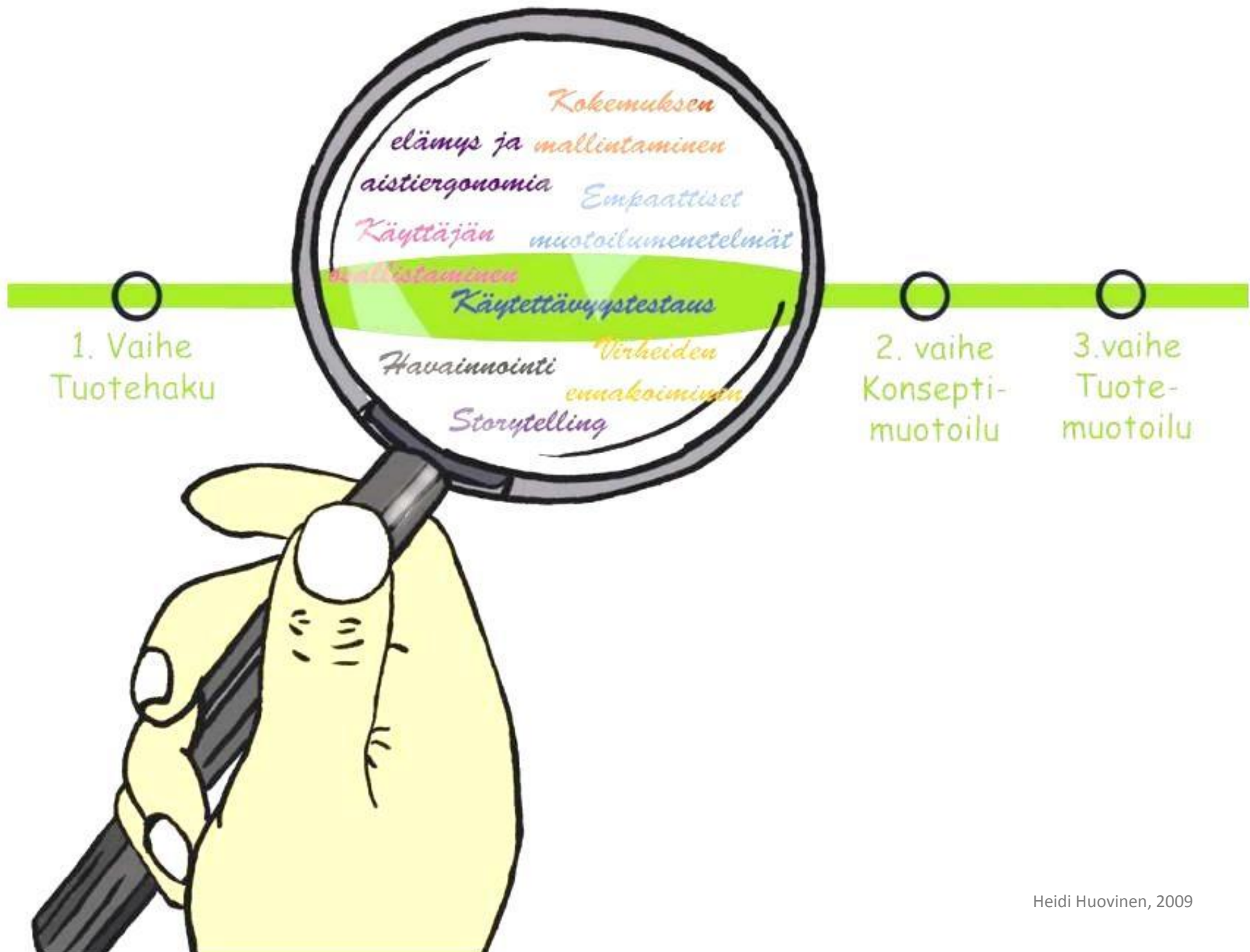
Muotoilijan havainnot käyttäjästä joita käyttäjä ei itse tunnista

Piilevät asiat joita muotoilija ei pysty havaitsemaan eikä käyttäjä osaa niistä kertoa

Käyttäjän ja muotoilijan havainnot

Kokemukset jotka käyttäjä voi kertoa muotoilijalle

Benchmarkingsegmentointitutkimus*haastattelu*  
*etnografia*luotaimet*trenditutkimukset*kä  
yttäjätarinatkäyttäjienpersonoiminen**palveluk**  
**okemuksenmallintaminen***asiakass*  
*afari*mysteryshoppingtyöpajat**PALV**  
**ELUPOLKU**serviceblueprint  
**palvelukokemuksennäytte**  
**leminen**visualisointi<sub>palvelutuokiot</sub>**kont**  
**aktipisteet**



1. Vaihe  
Tuotehaku

2. vaihe  
Konsepti-  
muotoilu

3. vaihe  
Tuote-  
muotoilu

*Kokemuksen elämys ja mallintaminen*  
*aistiergonomia* *Empaattiset Käyttäjän muotoilumenetelmät*  
*Käytettävyyystestaus*  
*Käyttäjän mallintaminen*  
*Havainnointi* *Virheiden ennakointi*  
*Storytelling*

Toteuttajat?  
Uudenlainen  
näkökulma?

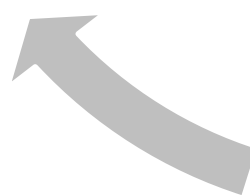


Johdon tuki

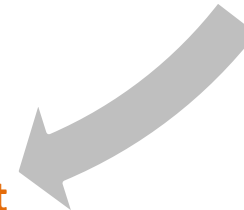
# Palvelumuotoiluprosessiin tarvitaan monialainen työryhmä

Asiakkaat

Muotoilija



Asiantuntijat



# **Palvelumuotoilun jalkauttaminen organisaatiossa**

**Vaatii työtä ja aikaa**

# ASIOINTITUOKIO MATKATOIMIMISTOSSA



Haluaisin lomamatkan Mikkelistä Bangkokiin, kiitos

Selvä, hetki pieni....

Matka on nyt varattu teille. Tulostan teille matkalippupaketin.

Olisitteko kiinnostuneet opastetusta kaupunkierroksesta Bangkokissa?



Heidi Huovinen 2014

# ASIOINTITUOKIO MATKATOIMIMISTOSSA

Palvelutuokio: Asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutus, koostuu useista vaiheista.



Useita palveluntarjoajia

Haluaisin lomamatkan Mikkelistä Bangkokiin, kiitos

Ydinpalvelu

Selvä, hetki pieni....

Matka on nyt varattu teille. Tulostan teille matkalippupaketin.

Liitännäispalvelu

Olisitteko kiinnostuneet opastetusta kaupunkierroksesta Bangkokissa?

Tukipalvelut (Tietojärjestelmä, palvelusopimukset jne.) Asiakkaalle näkymätön.

Palvelupalkki

= PALVELUKOKEMUS

MIKKELIN KAUPUNKI

Heidi Huovinen 2014

# ASIOINTITUOKIO ASIAKASPALVELUKESKUKSESSA

Minun pitäisi alkaa hoitamaan vanhan tätini asioita Kelan ja Veron kanssa ja lisäksi tarvitsisin apua kotihoidolta...

Selvä, hetki pieni, varaan teille ajan....

Sopisiko Teille ensi perjantaina klo 14.00. – 15.00? Tapaaminen on huoneessa numero 3, jossa tapaatte ensimmäisenä Kelan edustajan, klo 14.15 Veron edustajan etäpäätteellä ja 14.30 tapaatte sosiaalitoimen edustajan. Varatkaa mukaan henkilöllisyystodistus, valtakirja tai edunvalvontavaltuus. Tulostan tästä teille vielä muistilapun mukaan. Tervetuloa!



Heidi Huovinen 2014

MIKKELIN KAUPUNKI

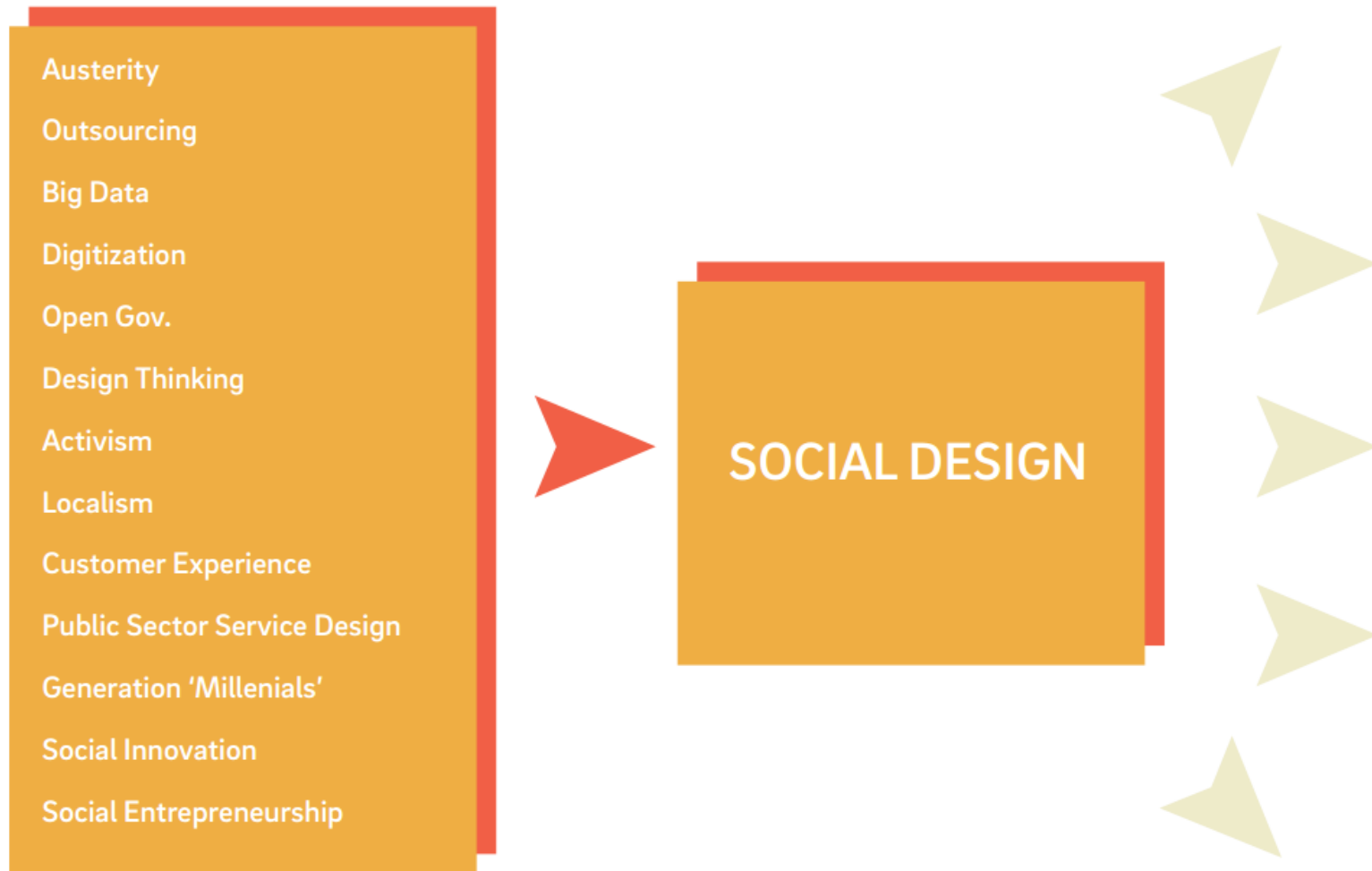


# Muotoilun tulevaisuus julkisella sektorilla

*Helsinki haluaa profiloitua kansainvälisesti tunnettuna kehittämis- ja kokeiluympäristönä uusille tuotteille ja palveluille luomalla osaamiskeskittymän, johon sijoittuisi **käyttäjälähtöistä tuote- ja palvelukehitystä** tekeviä yrityksiä sekä julkisen ja kolmannen sektorin toimijoita. -- Strategian tavoitteena on tarjota **asukkaille sujuvat ja integroidut palvelut, joiden suunnittelussa hyödynnetään käyttäjälähtöistä palvelumuotoilua sekä parannetaan palvelumuotoilun osaamista.** -- Helsingin kaupungin tavoite on myös kehittää taitavaa johtamista ja osaavaa henkilöstöä, minkä yhteydessä mainitaan myös, että **johtamisen muutosvalmiutta ja palvelumuotoiluosaamista parannetaan.***

*Helsingin kaupungin strategia 2013 – 2016,*

*[http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma\\_2013-2016\\_Kh\\_250313.pdf](http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf)*



**Avoim data**

**Avoim demokraatia**

**Osallistava demokraatia**

**Avoimutta hankintoihin osallistamalla**

*Mitä avoim data voisi olla kirjaston näkökulmasta?*

*Millaista kuntalaisia palvelevaa tietoa se tuottaa?*

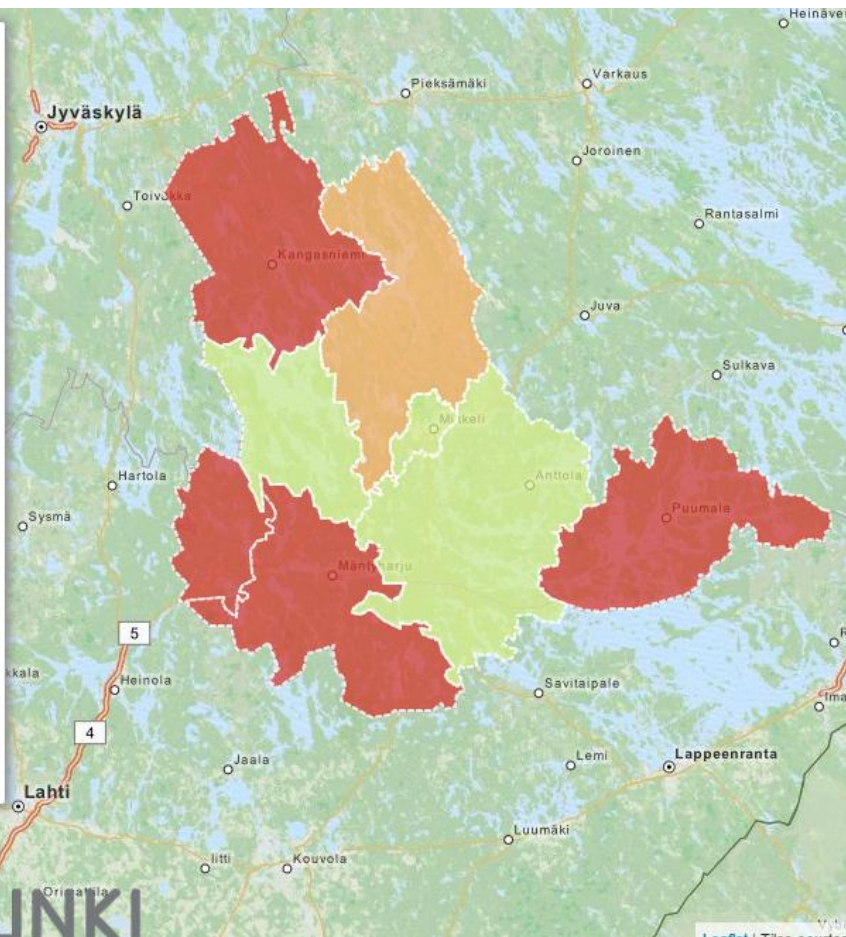
**Mikä ihmeen PYLL?**

**Sukupuoli:**

- Miehet
- Naiset
- Molemmat

**Kuolinsyy:**

- Kaikki kuolinsyyt
- Pahanlaatuiset kasvaimet
- Hengityselinten pahanlaatuiset kasvaimet
- Rinnan pahanlaatuiset kasvaimet
- Umpieritys- ja aineenvaihduntasairaudet
- Diabetes
- Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt
- Verenkierrointen sairaudet
- Iskeemiset sydänsairaudet
- Akuutti sydäninfarkti, uusiva sydäninfarkti
- Aivoverisuonten sairaudet
- Hengityselinten sairaudet
- Influenssa ja keuhkokuume
- Pitkäaikaiset alahengitysteiden sairaudet
- Alkoholiaperiset sairaudet ja alkoholimyrkytykset
- Tapaturmat ja myrkytykset
- Maaliikennetapaturmat
- Itsemurhat



**Selite:**  
(Verrattuna Suomen keskiarvoon)

- Yli 25% huonompi
- 25% - 15% huonompi
- 15% - 5% huonompi
- +/-5%
- 5% - 15% parempi
- 15% - 25% parempi
- Yli 25% parempi

**Info:**  
**Hirvensalmi**  
 Asukasluku (Kaikki): 2387  
 Menetyt elinvuodet yhteensä:

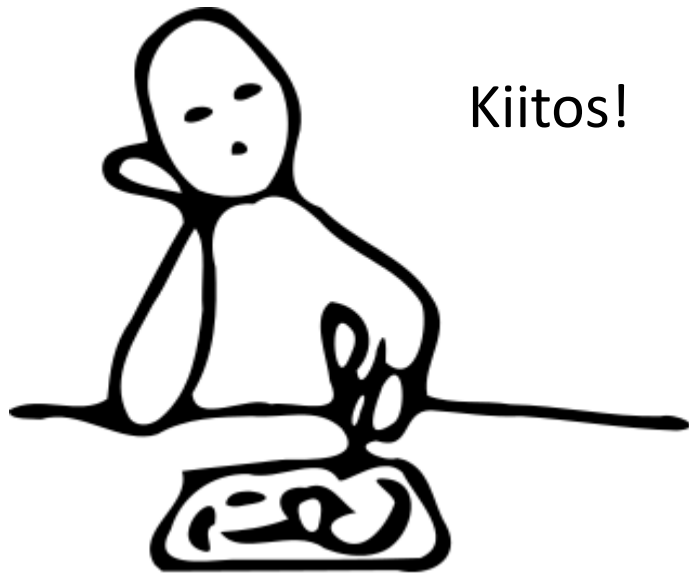
	Menetyt elinvuodet	Suhteutettuna 100000 asukkaaseen
Molemmat:	82	3431
Miehet:	66	5158
Naiset:	16	1411

**Kaikki kuolinsyyt, kaikki**  
 Menetyt elinvuodet: 82 suht. 100000 asukasta: 3431  
 Kunnan menettämä henkinen pääoma: 2747000€

Pie chart showing the distribution of causes of death for Hirvensalmi:

- Pahanlaatuiset kasvaimet: 24%
- Hengityselinten pahanlaatuiset kasvaimet: 4%
- Verenkierrointen sairaudet: 4%
- Alkoholiaperiset sairaudet ja alkoholimyrkytykset: 20%
- sydäninfarkti, uusiva sydäninfarkti: 5%
- Maaliikennetapaturmat: 3%
- Other: 4%
- Tapaturmat ja myrkytykset: 5%

<http://open.mikkeli.fi/pylldata/>



Kiitos!