

# Tunne ja asiakasymmärrys voimavarana palvelunkehittämisessä

Satu Miettinen, taiteen tohtori,  
taideteollisen muotoilun professori,  
Lapin yliopisto

# Työpajan tavoite

- Tunnistetaan palvelukokemukseen liittyvien tunteiden voima
- Opitaan käyttämään asiakasymmärrystä kehittämisen välineenä ja voimavarana
- Opitaan keinoja tunteiden hyödyntämiseen ja konkretisointiin palveluiden kehittämissä
- Opitaan empatiatyökaluja

# Työpajan tarvikkeet

- A4 -paperia
- Kyniä (tussikyniä ja muita kirjoituskyniä)
- Post-it lappuja
- Maalarinteippiä
- Lattiatilaa, johon teipataan iso ympyrä, joka jaetaan kolmeen lohkoon
- Huiveja tai idealside-keriä 2-3
- Nettiyhteys: näytän elokuva trailerin

# Työpajan vaiheet

- Asiakasymmärrys
- Ideat
- Protoilu

# Asiakasymmärrys

## Profili Yhteispäivystys

Aune  
85-vuotta

Jäin lapsena äidittömäksi. Äiti kuoli, kun olin alle 10 vuotias. Jokaisen luokan olen käynyt eri luokassa. 13-vuotiaana lähdin maailmalle ja siitä lähtien olen itseni elättänyt. Menin työhön ilman koulutusta, mutta siellä minä opin tekemällä. Olin ammatiltani sairaala-apulainen. Lukeminen on harrastukseni. Se kertoo paljon, jos ihminen pitää lukemisesta.

*“Ei ole ollut olkapäätä,  
johon nojata.”*

Vajaa parikymmentä vuotta olen naimisissa ja olen hyvin masentunut. Siskoni tuli minua piristämään ja vei minut tansseihin. Siellä minä huomasin, että ei kaikki miehet olekkaan pahoja. Olin todella vihainen ja kävin terapiassa. Olin ihan sydän vereslihalla ja sain parsia siellä olevia ruhjeita. Tuntui kun elämäni ympärillä olisi ollut paksut kivimuurit, mitkä sain muutettua lasiksi.



Yhteisöllisyyden koin silloin tansseissa, siellä tarjoihtiin alkoholia, mitä olin inhonnut. Humalassa ei saanut olla. Tapasin mieheni paikymmetä vuotta sitten ja pyörittiin yhdessä ja alkoholia käytettiin. Mutta sitten minä menin aahhan, kun tajusin käyttäväni alkoholia aivan liian usein. Eron jälkeen olen ollut yksinhuoltaja. Minulla on tyttö ja poika jotka ovat korekakoulututkinnon suorittaneita.

Nyt asun kerrostalossa vuokralla. Viihdyn hyvin kotona ja siellä on turvallista olla. Minulla on mukavat rauhalliset naapurit. Kodissani on kaksi huonetta ja parveke. Ennen minulla kävi kotisairaanhoidtaja. Nykyään tyttö käy siivoamassa. Itse käyn kaupassa taksilla, kukaan ei ole koskaan käynyt minun puolestani kaupassa. En oikein tykkää siitä, että minua pitäisi holhota.

Minä olen sellainen ihminen, joka elää tässä nyt. En menneessä, enkä pää pilvissä. Olen tullut uskoon ja saanut nauttia Jumalan johdatuksesta. Seurakunnan kerhomme kokouksissa tykkään käydä. Minun on hankala ystäväystyä, mutta koen, että he siellä ovat minun ystäviäni.

*“Lääkärin papereissa  
olen monisairas,  
mutta en minä itseäni sääli.”*

Tulin tänne suoraan kaupasta, kun iski kamala kipu. Minulla on ollut aiemminkin sama vaiva niin-pä tiesin mitä tulee tapahtumaan ja kuinka toimia. Viime vuonna jouduin käymään päivystyksessä aika paljon. Sitten ne rupesi ehdottelemaan, että menisin Harjulaan. Ja sinnehan minä en mene, en minä niin huonona ole ja sellainen ole.

Puhelin on minun turvani, tämä tämmöinen mitä kannan ranteessani, poika osti tämän minulle. Kotiin meneminen tuntuu minusta hyvältä.

Päivystykseen minut on aina on otettu hyvin vastaan. Osaan sanoa tiukasti, kun he yrittävät minua Harjulaan, että sinne minua ette vie! Tänään täällä on rauhallista, joskus täällä on hyvin kiireistä. Sydän osasto ei ollut hyvä. Siellä minulle annettiin väärää lääkkeitä, mutta minäpä kysyn aina mikä lääke on mikäkin, ennen kun nieläsen ne. Mutta kuinka moni potilas tietää mitä syö?

# Asiakasymmärrys: harjoitus

- Empatiaharjoitus: fyysinen harjoitus, luottamisharjoitus silmät sidottuna, käsi sidottuna, tunteiden tunnistaminen
- Keskustelu harjoituksesta

# Ideointi

- Sana-assosiaatio ideoinnin apuna
- Musiikki ideoinnin apuna

Stereotypian rikkominen ideoinnin apuna

- Satavuotias joka karkasi ikkunasta ja katosi
- (Hundraåringen som klev ut genom fönstret och försvann)
- <http://youtu.be/pjiJ1cL3Uss>

# Protoilu

- Pohdi hetki Aunen tilannetta
- Mieti ideoita ja tunteita, jotka edelliset harjoitukset nostivat esiin
- Valitkaa roolit, jotka liittyvät Aunen tilanteeseen
- Esittäkää kohtaus, joka vie Aunen tilannetta eteenpäin