



# Tuloksellisuutta muotoilusta?

## Kurkistus palvelumuotoiluun pelastustoimen näkökulmasta

Kohti tuloksellisempaa turvallisuusviestintää, Mobituvi -hanke  
Aino Harinen

28.2.2020





Palvelumuotoilulla tarkoitetaan kokonaisvaltaista ajattelu- ja lähestymistapaa, jossa lähtökohtana palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä ovat asiakkaiden/käyttäjien ajatukset, asenteet, tarpeet ja toiveet. Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys pyritään saavuttamaan hankkimalla monipuolisesti tietoa niin toimintaympäristöstä kuin eri ryhmien elämis- ja kokemusmaailmoista. Palvelumuotoilun tavoitteena on yhteensovittaa asiakkaiden, käyttäjien ja sidosryhmien odotuksia sekä palveluntarjoajan mahdollisuuksia tuottaa palvelua. Palvelumuotoilu soveltuu hyvin myös pelastustoimen palvelujen kehittämiseen.

Tässä oppaassa luodaan yleiskatsaus palvelumuotoilun periaatteisiin, menetelmiin, työkaluihin sekä hyödyntämismahdollisuuksiin pelastustoimessa. Opas on tuotettu Pelastusopiston Kohti tuloksellisempaa turvallisuusviestintää, Mobituvi -hankkeessa (1.9.2018–29.2.2020), jonka kantavana ajatuksena oli palvelumuotoilun sekä osallistavan yhteissuunnittelun ja -kehittämisen hyödyntäminen niin tutkimusaineiston keruussa kuin hankkeen lopputuotteiden kehittämisessä.

Palvelumuotoilua lähestytään oppaassa erityisesti viestinnän näkökulmasta. Oppaan lähteinä on hyödynnetty painettua kirjallisuutta, sähköisiä materiaaleja, Twitter-keskusteluja sekä Pauliina Kopran ja Tomi Timosen alustusta Mobituvi-hankkeen seminaarissa 16.12.2019. Lukemisen helpottamiseksi lähteitä ei merkattu tekstiin erikseen, vaan lähteet on listattu oppaan loppuun. Lähdeluettelo voi hyödyntää myös vinkkilistana kiinnostavasta lisälukemisesta.

## Sisällys

1	Johdanto .....	3
2	Osallisuus ja yhteistyö palvelumuotoilun lähtökohtina.....	4
3	Mitä? .....	5
4	Miksi? .....	6
5	Miten? .....	7
6	Esimerkki pelastustoimesta: PelastusPosse goes Mobituvi.....	9
7	Lopuksi .....	11

# 1 Johdanto

Pelastuslaki velvoittaa pelastustoimea vaikuttamaan ihmisiin niin, että onnettomuuksia voitaisiin ehkäistä tehokkaammin. Lisäksi laki velvoittaa pelastusviranomaisia yhteistyöhön eri ryhmien kanssa. Pelastustoimen strategian 2025 mukaisesti pelastustoimi haluaa olla läsnä ihmisen arjessa ja varmistaa palvelujen valtakunnallisen saatavuuden muuttuvassa toimintaympäristössä.

Pohdittavaksi nousee jatkuvasti, ovatko totutut keinot parhaita mahdollisia erilaisille kohderyhmille. Palvelujen kehittäminen vaatii sekä uusien keinojen ja kanavien kokeilua että sisältöjen muokkaamista. Tämä edellyttää rohkeutta, uudenlaista kokeilukulttuuria ja yhä parempaa kohderyhmien ymmärtämistä. Asiakkaiden toiveiden, tarpeiden ja elämismailman kokonaisvaltainen ymmärrys tulee yhä tärkeämmäksi, ja ymmärrys syntyy vain vuorovaikutuksen kautta.



Yhdeksi keinoksi asiakasymmärryksen parantamiseen on tarjottu palvelumuotoilua. Sillä tarkoitetaan kokonaisvaltaista, systemaattista tapaa kehittää toimintaa yhdessä henkilöstön, asiakkaiden, loppukäyttäjien ja muiden sidosryhmien kanssa. Palvelun arvon nähdään syntyvän käyttäjän saamasta palvelukokemuksesta suhteessa hänelle merkityksellisiin asioihin, tavoitteisiin, tarpeisiin ja toiveisiin.

Palvelumuotoilua on totuttu hyödyntämään etenkin yksityissektorilla, mutta viime vuosina sitä on toteutettu menestyksekkäästi myös julkishallinnon ja kolmannen sektorin organisaatioissa.

Tässä oppaassa luodaan lyhyt katsaus palvelumuotoiluun pelastustoimen näkökulmasta. Oppaassa vastataan kysymyksiin **mitä, miksi, kenelle, mihin tarkoitukseen ja miten**. Seuraavilla sivuilla esitellään palvelumuotoilun periaatteita, annetaan esimerkkejä sen käytetyimmistä menetelmistä ja niissä hyödynnettäviksi soveltuvista työkaluista. Oppaaseen on tuotu myös esimerkki pelastustoimessa jo toteutetusta palvelumuotoilua hyödyntäneestä projektista. Palvelumuotoilua tarkastellaan tässä etenkin viestinnän näkökulmasta, ja keskiöön nousevat yhteissuunnittelussa ja -kehittämisessä usein käytettävät tiedonkeruu- ja työpajamenetelmät. Tarkoitus on innostaa ja kannustaa alan toimijoita ottamaan palvelumuotoilun toimintatapoja rohkeasti käyttöön osana oman ja organisaationsa toiminnan sekä koko alan yhteisten toimintojen kehittämistä.

Jo pienin askelin pääsee alkuun, ja vain kokeilemalla voi löytää parhaat keinot!



## 2 Osallisuus ja yhteistyö palvelumuotoilun lähtökohtina

Palvelumuotoilussa hyödynnetään usein **osallistavaa yhteissuunnittelua ja -kehittämistä**. Yksinkertaisimmillaan niillä tarkoitetaan ohjattua, ihmisten välistä ja tavoitteellista yhdessä tekemistä. Yhteisen tekemisen kautta kohde- ja sidosryhmät tuottavat suunnittelun ja kehittämisen tueksi tietoa, antavat palautetta sekä kehittävät toimintaa tarpeitaan vastaavaksi.

Osallisuuden lajit voidaan jakaa esimerkiksi tieto-osallisuuteen, toimintaosallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen ja päätösosallisuuteen. Niitä voidaan kuvata pelastustoimeen sovellettuna seuraavasti:



Kuva 1. Osallisuuden lajit pelastustoimessa.

Osallisuuden ja yhdessä tekemisen tavoitteena on ymmärtää eri osapuolten arkea kokonaisvaltaisesti ja parantaa asiakkaiden sekä käyttäjien arkea antamalla heille mahdollisuus vaikuttaa. Osallisuus merkitsee osallistujille sekä tunnetta kuulumisesta johonkin yhteisöön että aitoa mahdollisuutta vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. Lisäksi se on konkreettista yhdessä tekemistä, aktiivista toimijuutta sekä nähdäksi ja kuulluksi tuleamista.

Uudessa toimintaympäristössä vallan verkostot muuttavat muotoaan. Valtaa on sillä, joka viestii näkyvästi, erottuvasti ja puhuttelevasti – siis periaatteessa kellä tahansa. Esimerkiksi sosiaalinen media antaa parhaimmillaan mahdollisuuden parempaan kansalaisdemokratiaan ja laajaan osallistumiseen. Toisaalta vallan jakautuminen voi näkyä esimerkiksi totuudenvastaisena informaatiovaikutuksena, luottamuksen rapautumisena tai viranomaisiin kohdistuvana häirintänä. Mielenpiteiden kärjistyminen ja keskustelukulttuurin polarisoituminen antavat myös erilaisille ääriliikkeille mahdollisuuden vahvistaa toimintaansa. Digitalisaatio antaa viranomaisillekin valtavasti mahdollisuuksia mutta vaatii yhä avoimempaa ja aktiivisempaa viestintää sekä läsnäoloa eri kanavilla. Olennaista on antaa kansalaisille tunne osallisuudesta sekä todellinen mahdollisuus vaikuttaa.

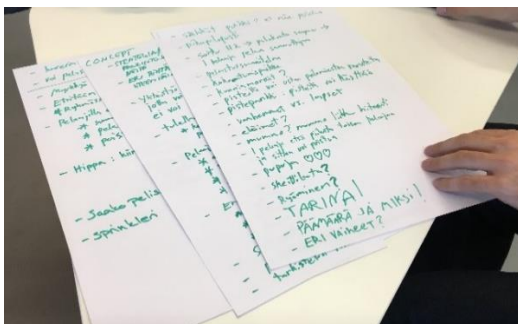
### 3 Mitä?

Palvelumuotoilun johtavia periaatteita ovat asiakas- tai käyttäjakeskeisyys, yhteiskehittäminen, yksittäisten palvelujen näkeminen osana laajempaa palveluketjua, havainnollistavuus ja kokonaisvaltaisuus. Palvelujen suunnittelussa olennaiseksi tulee asiakkaan/käyttäjän tarpeiden, toiveiden, odotusten ja hänelle merkityksellisten asioiden huomioiminen kokonaisvaltaisesti. Palvelun arvo määräytyy käyttäjän tai asiakkaan yksilöllisen kokemuksen perusteella, ja siihen vaikuttavat myös muut kuin palvelukokemukseen suoraan yhteydessä olevat tai sen aikana tapahtuvat asiat. Kohde- ja sidosryhmät sitoutetaan mukaan kollektiivisella luovuudella ja yhteisellä kehittämisellä.

Palvelumuotoilussa tavoitteena on myös tehdä aineetonta näkyväksi, mihin käytetään usein erilaisia, palveluun liittyvää vuorovaikutusta, kohtaamispisteitä tai muita elementtejä kuvaavia visuaalisia esityksiä. Kuitenkin palvelumuotoilua voidaan hyvin tehdä myös ilman yhtäkään visualisointia, sillä lähtökohtaisesti palvelumuotoilussa on kyse lähestymistavasta palvelun tuottamiseen sekä siihen liittyvien asioiden näkyväksi tekemiseen.

Palvelumuotoilua ei voikaan pitää minään erillisenä menetelmänä tai ainoastaan joukkona työkaluja, vaan kyse on kokonaisvaltaisesta ajattelutavasta, tavasta kehittää toimintaa. Keskiössä on ihminen ja suunnittelun lähtökohtana asiakkaan tai käyttäjän holistinen ekosysteemi, jolla tarkoitetaan fyysisen, sosiaalisen ja psykologisen ympäristön muodostamaa hänelle merkityksellisten asioiden kokonaisuutta. Käyttäjäkokemuksen kartoittamiseen tarvitaankin esimerkiksi yksittäisten asiakaskyselyjen lisäksi myös muita monipuolisia menetelmiä ja laajaa tiedonhakua sekä jatkuvaa edelleen kehittämistä saadun palautteen perusteella.

Palvelumuotoilun prosessi etenee iteratiivisesti ja koostuu erilaisista vaiheista. Vaiheet ovat osin päällekkäisiä ja niitä toistetaan useita kertoja, ja aina voidaan tarvittaessa myös palata edelliseen vaiheeseen. Jokaisen kehitysvaiheen tuloksena on tarkoitus tuottaa taas hiukan parempi versio kehitettävästä palvelusta tai tuotteesta käyttäjän toiveiden mukaisesti.



## 4 Miksi?

Palvelumuotoilun on todettu tehostavan toimintaa monin tavoin. Sen avulla voidaan esimerkiksi parantaa palveluntarjoajan ja asiakkaan kohtaamisten laatua, tehostaa ajankäyttöä, vähentää turhia kohtaamisia ja karsia turhia työvaiheita, tavoittaa oikeat kohderyhmät tehokkaammin ja oikeaan aikaan sekä kohdentaa viestinnän sisältöjä ja sävyjä tavoiteltuja ryhmiä puhuttelevaksi. Sen avulla voidaan helpottaa asiakkaan tai käyttäjän arkea sekä omaa toimintaa esimerkiksi maksimoimalla käytetyistä työkaluista saatavia hyötyjä ja kehittämällä toimintatapoja. Lisäksi sen avulla voidaan mahdollistaa kohde- ja sidosryhmien osallistuminen itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä sitouttaa heitä kehitettäviin palveluihin ja yhteiseen tekemiseen. Palvelumuotoilu tukee myös pelastustoimea velvoittavien, kansalaisten yhdenvertaiseen tiedonsaantiin ja osallistumismahdollisuuksiin liittyvien kuntalain ja pelastuslain vaatimusten täyttämistä.



Yhdessä tekemisestä hyötyvät lopulta niin pelastustoimi kuin sen yhteistyöorganisaatiot, asiakkaat ja loppukäyttäjät. Paremmalla käyttäjäymmärryksellä ja yhdessä tekemällä voidaan myös lisätä avointa ja aktiivista dialogia eri ryhmien kanssa, ylläpitää ja vahvistaa luottamusta turvallisuusviranomaisiin, kehittää turvallisuuskulttuuria sekä toteuttaa yhteisen kehittämistyön aikana vaikkapa käytännön turvallisuuskasvatusta. Parhaimmillaan osallistaminen ja yhdessä tekeminen tukevatkin sekä organisaatioita että osallistuvia yksilöitä. Toimintatapana palvelumuotoilu vaikuttaa myös alan sisäisesti, ja sen avulla voidaankin kehittää laajasti pelastustoimen sisäisiä prosesseja ja viestintää.



## 5 Miten?

Palvelumuotoilu on lähestymistapa, jossa tuotteita tai palveluja kehitetään monin eri keinoin kerätyn tiedon perusteella yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa. Koko prosessin ajan käyttäjiltä kerätään ajatuksia ja kehitetään palvelua niiden perusteella. Palvelun käyttäjästä tulee aktiivinen toimija jo kehittämistyön alkaessa, ja tämä rooli pysyy koko prosessin ajan. Lähtökohtina ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet, eri kehitysvaiheista kerätään palautetta, ja saatua palautetta hyödynnetään uusien prototyyppien kehittämisessä ja edelleen testaamisessa. Lopputuotteena voi olla esimerkiksi visuaalinen palvelukuvaus, toimintamalli/-ohje tai myös jokin työkalu vaikkapa turvallisuuskasvatukseen.

Palvelumuotoilun klassikkomallissa (ns. tuplatimantti) palvelumuotoilun prosessi jaetaan neljään vaiheeseen:

Ongelman ymmärtäminen: 1) tutki ja 2) määrittele

Ratkaisun kehittäminen: 3) kehitä ja 4) toimita

Tutkimisvaiheessa (1) on olennaista pohtia aihetta monesta eri näkökulmasta ja hankkia tietoa eri sidosryhmiltä. Määrittelyvaiheessa (2) aiemmin kerätystä tiedosta rajataan relevantit tutkimuskysymykset tai kehittämishaasteet, minkä jälkeen kehittämissaiheessa (3) kysymyksiin aletaan hakea vastauksia palvelumuotoilun työkaluin. Tässä vaiheessa testaamisilla ja niistä kerätyn palautteen perusteella tapahtuvalla yhteiskehittämisellä on suuri merkitys. Toimitusvaiheessa (4) palvelu otetaan käyttöön. Tuotettu palvelu ei kuitenkaan koskaan ole täysin valmis, sillä sitä tulisi pystyä kehittämään palautteen perusteella myös varsinaisen prosessin jälkeen. Näin ollen toimitusvaiheessa tehdään usein myös suunnitelma siitä, miten palautetta kerätään eri ryhmiltä mahdollisesti jatkossa ja miten palvelua kehitetään edelleen myös toimintaympäristön muuttuessa.

Tuplatimanttimallissa iteratiiviset kehitysvaiheet seuraavat toisiaan. Prosessissa vuorottelevat yhtäältä laajentaminen ja toisaalta kiteyttäminen, jälleen laajentaminen ja edelleen kiteyttäminen. Prosessia voidaan kuvata myös seuraavasti:

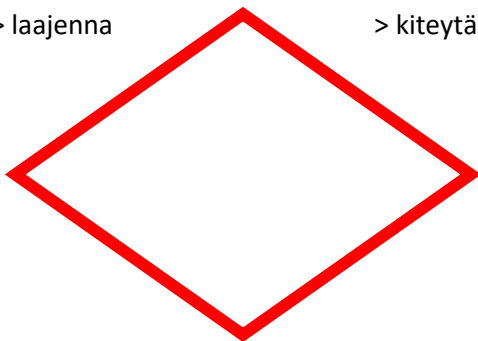
### ONGELMAN YMMÄRTÄMINEN

#### 1. Tutki

> laajenna

#### 2. Määrittele

> kiteytä



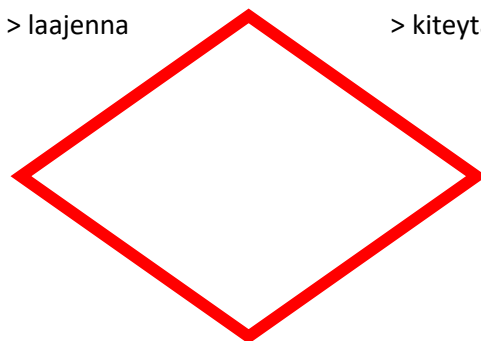
### RATKAISUN KEHITTÄMINEN

#### 3. Kehitä

> laajenna

#### 4. Toimita

> kiteytä



Palvelumuotoilussa asiakasymmärrystä pyritään laajentamaan myös niihin asiakkaan/käyttäjän elämäntilanteisiin, jotka ovat irrallaan varsinaisesta palvelun käytöstä. Tällainen pohdinta avaa uusia näköaloja toiminnan kehittämiseen: irrottauduttaessa pelkästä palvelun käyttämisestä voidaan löytää uusia lisäarvoa tuottavia tekijöitä itse palveluun. Samalla tulee pohdittavaksi kysymys siitä, mitä tämän lisäarvon saaminen edellyttää palvelulta. Mihin käyttäjän tarpeeseen kehitettävä palvelu voi vastata? Ja miten se tekisi sen parhaalla mahdollisella tavalla? On hyvä muistaa, että käyttäjä ei hanki palvelua itse palvelun takia vaan siksi, että palvelun käyttäminen täyttää jonkin hänen tarpeensa tai vastaa hänen odotuksiinsa jollain tavoin. Tällaisen kokonaisvaltaisen asiakasymmärryksen lisäämiseen tarvitaan tutkimusta esimerkiksi asiakkaiden kokemuksista, näkemyksistä, asenteista ja odotuksista

Palvelumuotoilussa yhdistellään eri tieteenalojen työkaluja ja käsitteitä, ja menetelmiä on lainattu mm. ihmistieteistä, muotoilusta, kauppatieteistä ja taiteista. Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan ryhmitellä työkalupakiksi, jonka sisältö voidaan jakaa esimerkiksi määrittely-, suunnittelu-, testaus- ja toteutusvaiheiden työkaluihin seuraavasti:

### Määrittelyvaihe

Haetaan asiakasymmärrystä esimerkiksi kartoittamalla käyttäjätietoa sekä aiheeseen liittyvää materiaalia ja muita havaintoja

Työkaluja: muotoiluluotaimet, havainnointi, haastattelut, kyselyt, päiväkirjamerkinnot, arjen taltiointi, kontekstianalyysi

### Suunnitteluvaihe

Osallistetaan sidos- ja käyttäjäryhmiä yhteiseen suunnitteluun ja kehittämiseen esimerkiksi työpajoissa ja muissa kohtaamisissa

Työkaluja: persoonakuvaukset, mallinnokset, muotoilupelit

### Testausvaihe

Tässä vaiheessa kehitettävää palvelua testataan ketterillä kokeiluilla ja testaamalla erilaisia toimintamalleja. Testauksista kerätään myös palautetta, jota hyödynnetään edelleen kehittämisessä.

Työkaluja: kuväkäsikirjoitukset, erilaiset konseptit ja prototyypit, osallistuva budjetointi jne.

### Toteutusvaihe

Testausten perusteella määritellään toimiva malli tuotteelle tai palvelulle. Tehdään suunnitelma siitä, miten valittua konseptia kehitetään edelleen.

Työkaluja: service blue print -kaaviot, palvelupolkukuvaukset, asiakaskohtaamisten / vuorovaikutuspisteiden visualisointi, skenaariopohjainen suunnittelu, business model canvas

Kuva 2. Esimerkki prosessin eri vaiheissa käytettävistä palvelumuotoilun työkaluista





## 6 Esimerkki pelastustoimesta: PelastusPosse goes Mobituvi

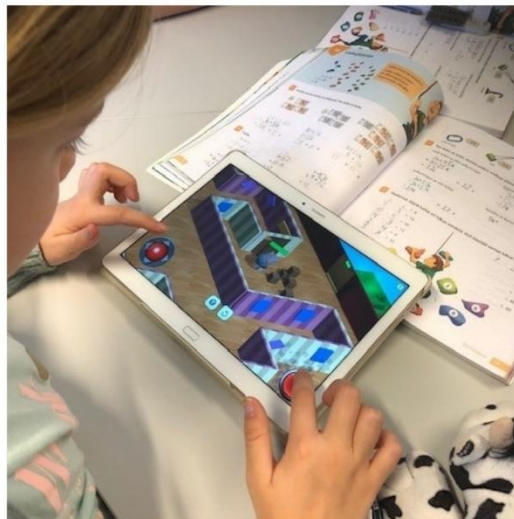
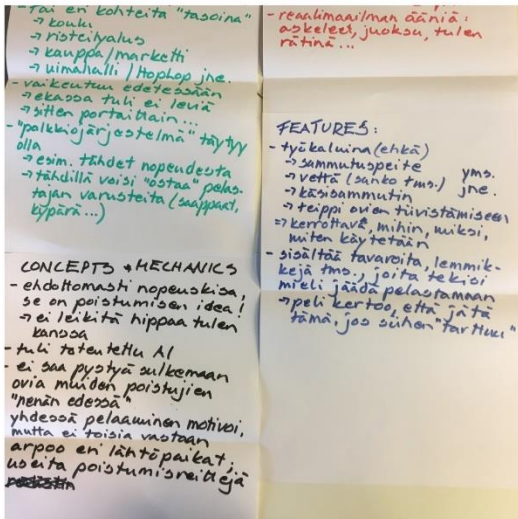
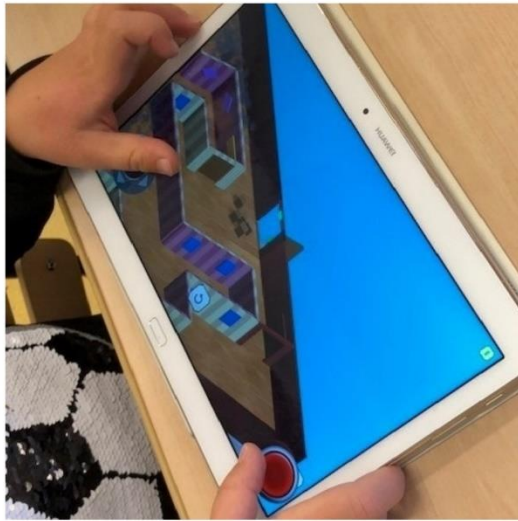
Saavuttaakseen tavoitteensa pelastustoimen palvelujen tulee olla muotoiltuja siten, että ne kiinnostavat käyttäjiä ja ovat "heidän näköisiä". Toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä parhaaseen lopputulokseen päästään, kun käyttäjät otetaan mukaan alusta alkaen ja kohdennetaan kehittämiseen liittyvää viestintääkin asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden pohjalta kokonaisvaltaisesti.

Palvelumuotoilua on testattu pelastustoimessa esimerkiksi Pelastusopiston vuosina 2018–2020 Palosuojelurahaston rahoituksella toteuttamassa Kohti tuloksellisempaa turvallisuusviestintää, Mobituvi -hankkeessa. Hankkeessa selvitettiin alakoululaisten ja heidän opettajiensa näkemyksiä turvallisuudesta, turvallisuuskasvatuksesta ja mobiilipelien potentiaalista turvallisuuskasvatuksen välineinä. Lisäksi tehtiin selvitys turvallisuusteemaisten digitaalisten oppimispelien nykytilasta, kirjallisuuskatsaus turvallisuusviestinnän arvioinnista sekä tuotettiin uusia avauksia pelastuslaitosten turvallisuusviestinnän tehostamiseen ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Kerättyä tietoa hyödynnettiin hankkeessa kehitetyn *PelastusPosse goes Mobituvi* -mobiilipelin demoversion suunnittelussa ja kehittämisessä yhdessä pelin kohderyhmien ja hankkeen eri sidosryhmien kanssa.

Palvelumuotoilusta omaksuttiin ajatukset tuotteen tai palvelun yhteissuunnittelusta ja -kehittämisestä sekä asiakas- ja kohderyhmäkeskeisyydestä, minkä lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin joitakin palvelumuotoilun menetelmiä. PelastusPosse-mobiilipeliä suunniteltiin ja kehitettiin lähtökohtaisesti alakoululaisten turvallisuuskasvatukseen, mutta se soveltuu hyvin muidenkin pelastustoimen kohderyhmien turvallisuustietojen, -taitojen ja -asenteiden vahvistamiseen. Muun muassa pelin ympäristöjen valinnassa on kuultu mukana olleiden lasten toiveita: tapahtumat haluttiin sijoittaa lasten elämän kannalta merkityksellisiin paikkoihin, jotta he voisivat samastua peliin ja löytää siitä itselleen tärkeitä elementtejä. Lasten toiveet ja kehittämistyön aikaiset ideat olivat ratkaisevia myös pelihahmojen muotoutumisessa lopulliseen muotoonsa.

Vaikka palvelumuotoilua ei toteutettu hankkeessa puhtasoppisesti, prosessissa seurattiin sen periaatteita ja testattiin joitain sen työkaluista. Hankkeen osallistavina työtapoina olivat haastattelut, kyselyt, testaukset, palautekeskustelut ja työpajat. Hankkeessa huomattiin, että kohde- ja sidosryhmien osallistuminen yhteiseen suunnitteluun ja tekemiseen sitouttaa paitsi kehitettävään tuotteeseen tai palveluun, myös turvallisuuteen teemana ja näin parantaa turvallisuuskulttuuria. Lisäksi yhteiskehittämisen aikana voitiin toteuttaa turvallisuuskasvatusta käytännössä.

Turvallisuusviestinnän ja -kasvatuksen lisäksi palvelumuotoilua voidaan hyödyntää muussakin pelastustoimen kehittämisessä. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja on hyödynnetty muun muassa Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella oppilaitosten henkilökunnalle suunnatun koulutus- ja tarjottimen kehittämisessä sekä rakentamisen suunnittelun yhteiskehittämisessä. Lisäksi yhteissuunnittelua ja -kehittämistä on hyödynnetty ainakin valtakunnallisessa paloturvallisuuden itsearvioinnin digitalisointiprosessissa osana Pelastustoimen uudistushankkeen valvontamenetelmien kehittämistä ja yhdenmukaistamista.



Kuvia Mobituvi-hankkeen työpajoista ja pelien testauksista

Palvelumuotoilusta voitaisiin hyödyntää pelastustoimessa lukuisiakin eri työkaluja ja tuottaa paitsi valmiita palveluja, myös esimerkiksi erilaisten asiakaspersoonien, palvelupolkujen tai toimintamallien kuvauksia. Esimerkiksi tarinallistettu käyttäjän palvelukokemus tai visuaalinen palotarkastukseen liittyvien vuorovaikutuspisteiden kuvaus voisi tukea pelastustoimen asiantuntijoita. Palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää myös esimerkiksi moniviranomaisyhteistyön kehittämisessä niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. Alan sisäisesti esimerkiksi pelastustoimen henkilöstön päiväkirjamerkinnoilla tai kollegoiden arjen työn seuraamisella voitaisiin saavuttaa entistä kattavampaa kokonaisnäkemystä eri ryhmien palvelutarpeista.

## 7 Lopuksi

Tervetuloa mukaan testaamaan ja hyödyntämään palvelumuotoilua pelastustoimen yhteisen turvallisuustyön kehittämisessä entistäkin tuloksekkaammaksi!

Muistathan matkallasi ainakin seuraavat periaatteet:

- Älä oletta, vaan kysy
- Selvitä asiakkaan todelliset tarpeet
- Hyödynnä empatiaa: älä kehitä toimintaa omasta näkökulmastasi vaan asetu asiakkaan asemaan
- Pohdi mielessäsi, mitä asiakas/käyttäjä arvostaa. Mitä hyötyjä hän palvelusta hakee? Mihin tarpeeseensa hän käyttää palvelua?
- Muotoile myös palveluihin liittyvää viestintää: Tavoita asiakas, herätä kiinnostus, anna asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tietoa, helpota valintaa, auta asiakasta päätöksenteossa sekä avusta myös hankkimaan tarvittava palvelu. Ole läsnä ja palvele.
- Hyödynnä erilaisia visuaalisia kuvauksia kuten erilaisia asiakasprofiileja, joissa kuvataan erilaisten asiakkaiden ongelmia ja mahdolluuksiasi niiden ratkaisemisessa, selvitetään mikä eri asiakasryhmiä innostaa ja mikä mietityttää, pohditaan asiakkaiden mahdollisesti kohtaamia esteitä palvelunkäytössä sekä esitetään niihin ratkaisuja
- Kuvaa myös palveluun liittyviä vuorovaikutuspisteitä ja määrittele tavoitetila jokaiselle kohtaamiselle > määriteltyjen tavoitteiden perusteella voit arvioida vuorovaikutuksen onnistumista ja tarvittaessa korjata toimintaa saadun palautteen mukaan

Muista myös, että jo pienin askelin pääsee alkuun. Testaa rohkeasti erilaisia työkaluja, hylkää toimimattomat ja jalosta toimivia edelleen. Hyödynnä myös ilmaisia työkaluja laajasti - niitä löytyy esimerkiksi googlaamalla verkosta jo valtavasti. Ideoi yhdessä muiden kanssa, benchmarkkaa jo olemassa olevia kokemuksia, kysy ja ole utelias. Vain testaamalla löydät tarpeisiisi ja kuhunkin tilanteeseen parhaiten sopivat työkalut.



Yhteiskehittäminen ja osallisuus palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa vaativat pelastustoimelta sekä sen kohde- ja sidosryhmiltä kulttuurista ymmärrystä, yhteistä tahtoa ja joustavuutta. Dialoginen vuorovaikutus sekä osallistujien aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan toimintaan ja päätöksentekoon nousevat prosessissa olennaisiksi. Kyse on organisaation tavasta toimia, ei vain yksittäisten palvelujen kehittämisestä.

### **Oppaassa hyödynnetyt lähteet ja lisäluettavaa inspiraatioksi**

1. Design Council. 2019. *The Design Process: What is the Double Diamond?* Julkaistu verkossa osoitteessa <https://www.design-council.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>, viitattu 19.6.2019.
2. Grönroos, C. & Gummerus, J. 2014. *The service revolution and its marketing implications: service logic vs. service-dominant logic.* *Managing Service Quality*, 24(3). 206–229.
3. Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, KJ, Edvardsson, B. Sundström, E. ja Andersson, P. 2010. *A customer-dominant logic of service.* *Journal of Service Management*, 21 (4). 531–548.
4. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. *Palvelumuotoilun työkalupakki – Service Design Toolkit.* Julkaistu verkossa osoitteessa [www.sdt.fi](http://www.sdt.fi), viitattu 20.6.2019.
5. Kaiku Helsinki 2019. *Viestinnän palvelumuotoilu. Ensimmäiset askeleet asiakaskeskeiseen viestintään.* Helsinki: Kaiku Helsinki.
6. Kopra Pauliina ja Timonen Tomi. 2019. *Palvelumuotoilu ja osallistava yhteiskehittäminen pelastustoimessa.* *Esitys Mobituvi-hankkeen loppuseminaarissa 16.12.2019, PP-esitys, ei julkaistu.*
7. Luoma-aho, V. & Pekkala, K. (toim.) *Procomma Academic 2019: Osallistava viestintä.* Helsinki: Procom.
8. Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) 2010. *This is Service Design Thinking. Basic – Tools – Cases.* Amsterdam: BIS Publisher.
9. Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu.* Hämeenlinna: Talentum.

*Oppaan syntymisessä keskeisessä roolissa ovat olleet myös pelastus- ja opetustoimen sekä palvelumuotoilun ja viestinnän asiantuntijoiden kanssa käydyt keskustelut niin sosiaalisessa mediassa kuin eri yhteyksissä kohdattaessa. Oppaaseen onkin lainattu ajatuksia ja twiittejä myös useilta muilta pelastusalan, opetustoimen, viestinnän ja palvelumuotoilun asiantuntijoilta (esim. Laura Browne, Nadja Huotari, Viesti ry.), joista läheskään jokaista ei mainita oppaassa erikseen.*

