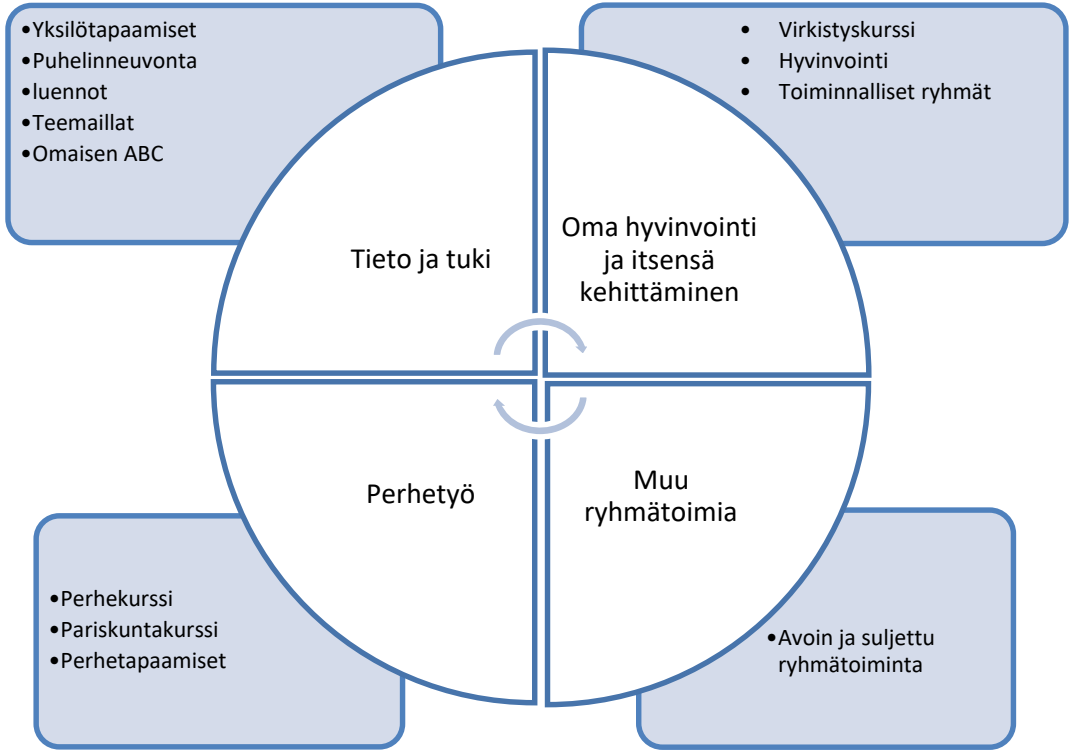
YHDISTYKSEN MUUTTUVAT PALVELUT

DIGITAALISET PALVELUT PERINTEISTEN RINNALLE

Anne Alakiuttu
FinFami Uusimaa ry, Tuki ja neuvonta
Osku Marjanen
FinFami Uusimaa ry, VETO-projekti

PERINTEINEN JA KOHTAAVA PERHETYÖ



RYHMÄTOIMINTA

Suljetut vertaistyhmät

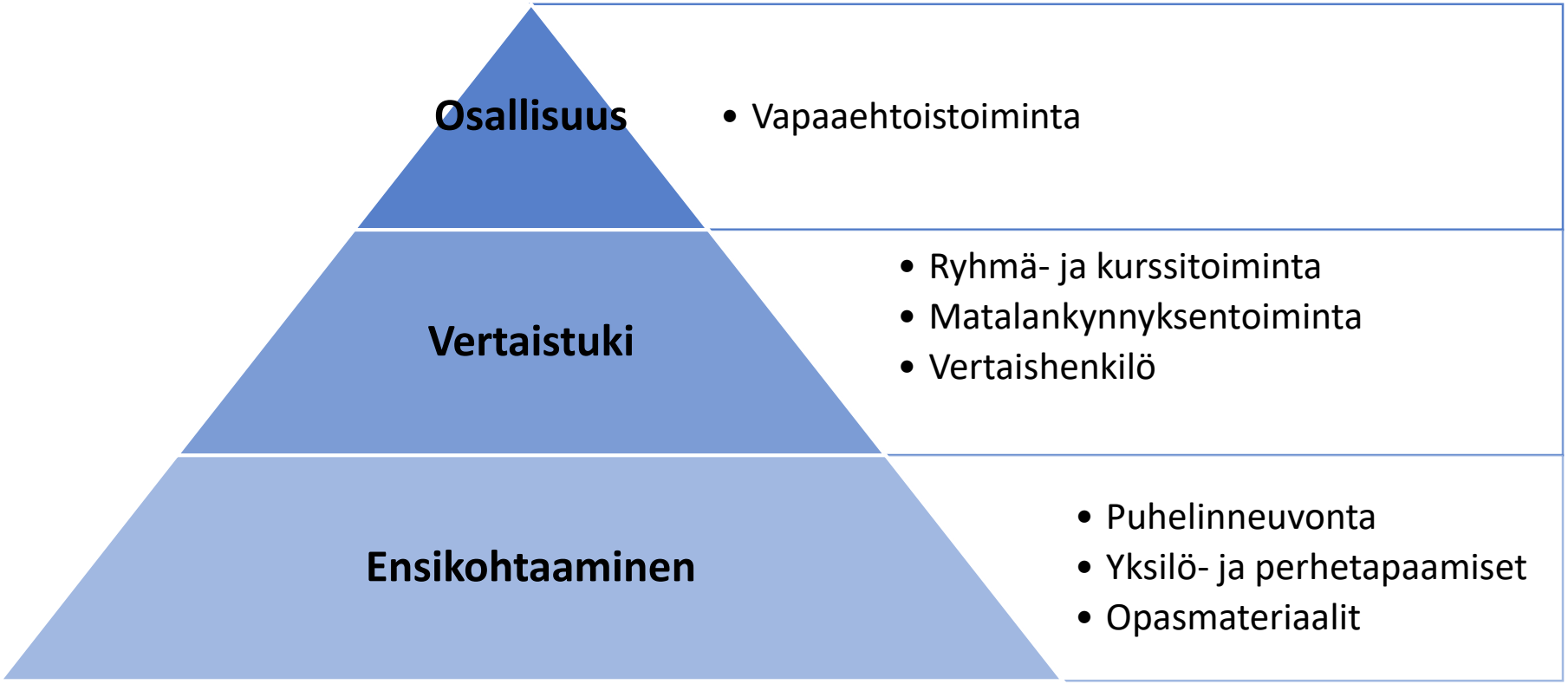
- Vanhempien ryhmät
- Puolisoryhmä
- Sisarusryhmä
- Ryhmä epävakaiden läheisille
- Omaisen ABC
- Kirjapiiri
- Prospect
- Luovan tanssi-ilmaisun työpaja
- Ryhmä valokuvien avulla

Avoimet vertaisryhmät

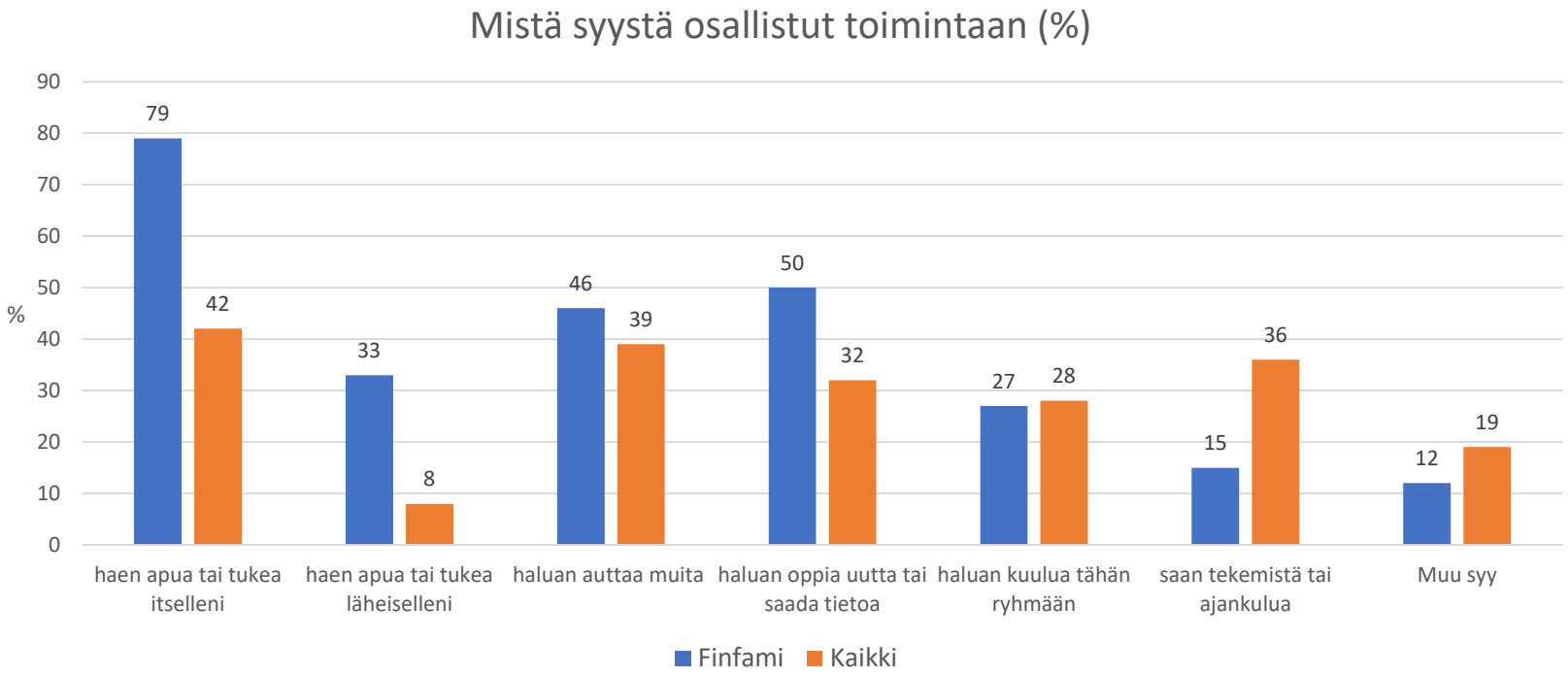
- Toivotorstai
- Tiistaikahvila
- Avoin iltaryhmä
- Aikuiset lapsiomaiset
- Seniorit
- Alueelliset omaisryhmät
- Ryhmä alaikäisten vanhemmille

- Vapaaehtois-toiminta

FINFAMI UUSIMAA RY:N TOIMINTA



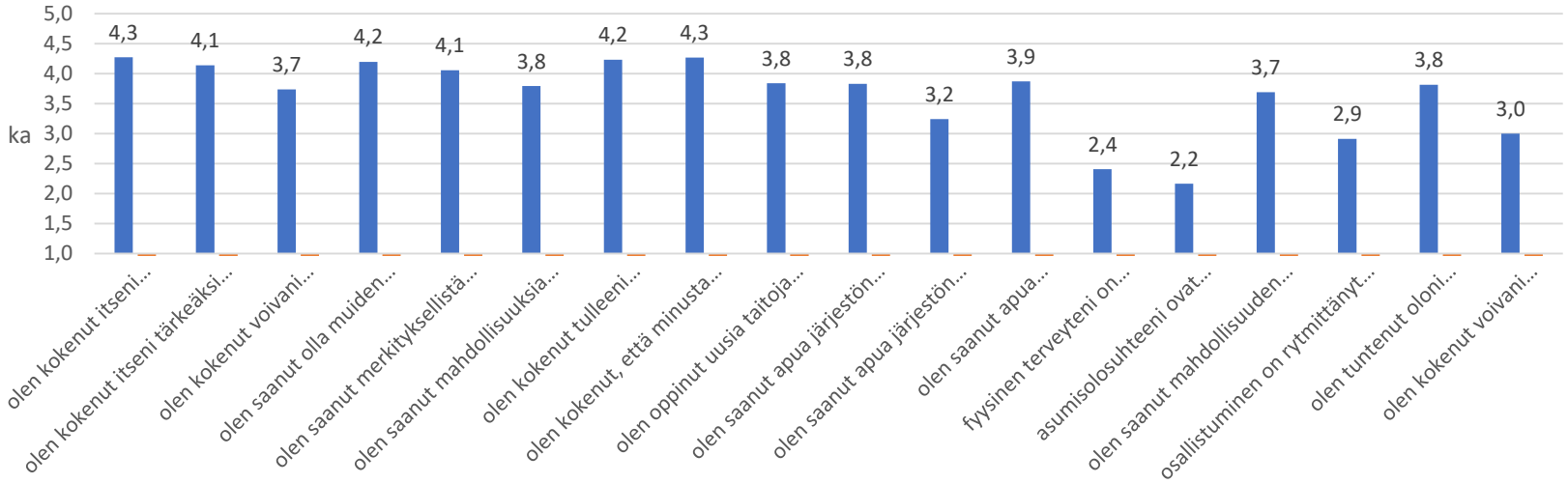
MIPA/ JUKKA VALKONEN



MIPA / VALKONEN

Tässä järjestössä tai saamassani palvelussa hyvinvointiani on edistänyt se, että ...

(1 = ei pidä lainkaan paikkaansa, 5 = pitää täysin paikkaansa) (Suluissa kyseisen väitteen vastausprosentti)



MITÄ VERKOPALVELUT TUOVAT PERINTEISEN RINNALLE

1. Käsitteitä
2. Mitä palveluiden toteuttaminen verkossa pitää sisällään?
   1. Palvelumuotoiluprosessi
   2. Palvelumuotoilun ydin
3. **Case-esimerkki: Verkkoajanvarauspalvelu**

KÄSITTEITÄ

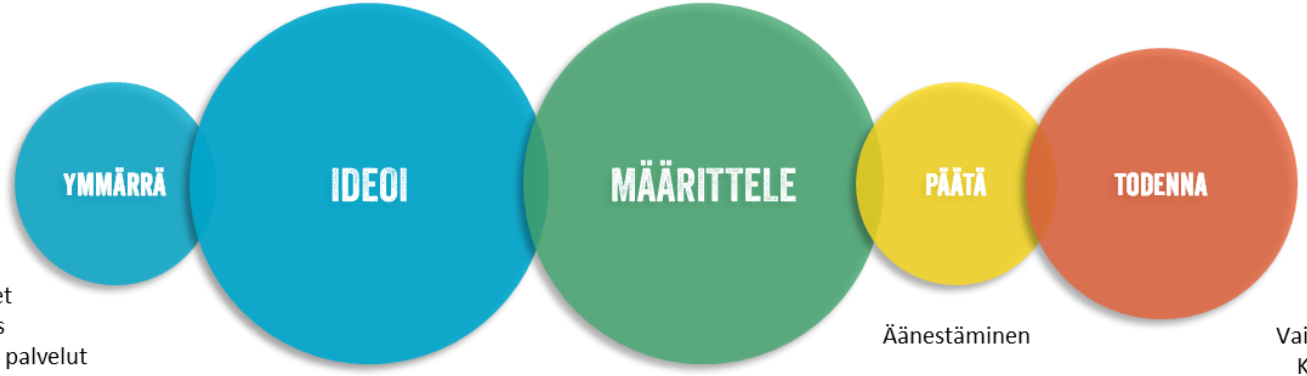
- **Digitalisaatio:** Muutosprosessi, jossa digitaalinen teknologia muokkaa olemassa olevaa liiketoimintamallia ja avaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Digitalisaatioon liittyvä muutos eli transformaatio vaatii strategisia muutoksia, kulttuurimuutosta, hyvää johtamista ja riskinottokykyä.

- **Digitalisointi/digitaalisuus:** laaja käsite, jolla tarkoitetaan IT- ja Internet-teknologioiden hyödyntämistä esimerkiksi informaation käsittelyssä sekä osana tuotteita ja palveluja.

- **Digitaalinen kypsyys:** digitalisaation valmiuden tai täydellisyyden astetta. Valmius liittyy organisaation tilaan ja halukkuuteen (mindset) muuttaa toimintaansa, prosessejansa ja ottaa uutta digitaalista teknologiaa käyttöönsä. Täydellisyys liittyy organisaation suorituskykyyn, jonka digitaalinen teknologia mahdollistaa. Olennaista on liiketoiminnan ja teknologian tasapainottaminen.

- **Palvelumuotoilu:** seuraavaksi..

PALVELUMUOTOILUNPROSESSI



Käyttäjien tarpeet
Toiminnan tavoitteet
Digitaalinen kypsyys
Muiden toimijoiden palvelut

Ideoiden koostaminen
Viiteryhmäkartoitus
Käyttäjäpolut
”Ajatteluhatut”

Ideoiden priorisointi
Kuvakäsikirjoitus
Rautalankamallit
Karkea prototyyppi

Äänestäminen

Vaihtoehtojen testaus
Kohderyhmätestaus

Palvelumuotoilu: Keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen (engl. service experience) käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita.

PALVELUMUOTOILUN YDIN

TARVE

”Tarvitaan helpompi tapa ottaa vastaan ja hallinnoida ilmoittautumisia”

NYKYTILA

Sis. tietoperustan, faktat ja muut huomioon otettavat asiat

Miten varauspalvelut on toteutettu muualla?

Mitä asioita tulisi ottaa huomioon?

Minkälaista tietoa ilmoittautumisen yhteydessä kerätään?

Ketkä käsittelevät ilmoittautumistietoja?

Mitä muita tarpeita on?

Toteutuvatko esim. GDPR:n vaatimukset?

VISIO

Sis. ratkaisun tai ratkaisuehdotuksen

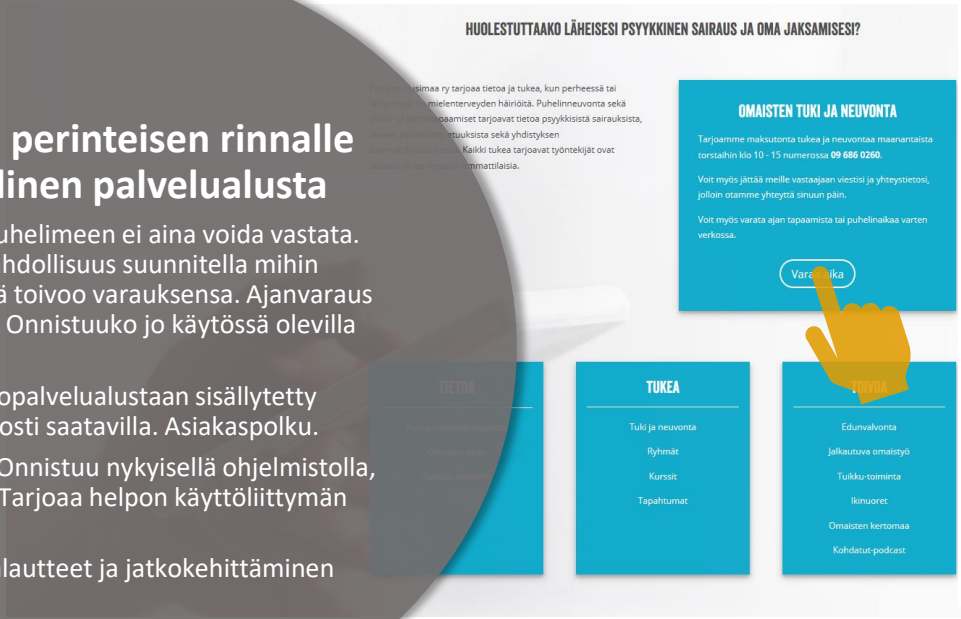
Kartoitetaan tuotteita/palveluita, joilla varauspalvelut voidaan automatisoida siten, että myös lain edellyttämät vaatimukset tulevat huomioiduiksi.

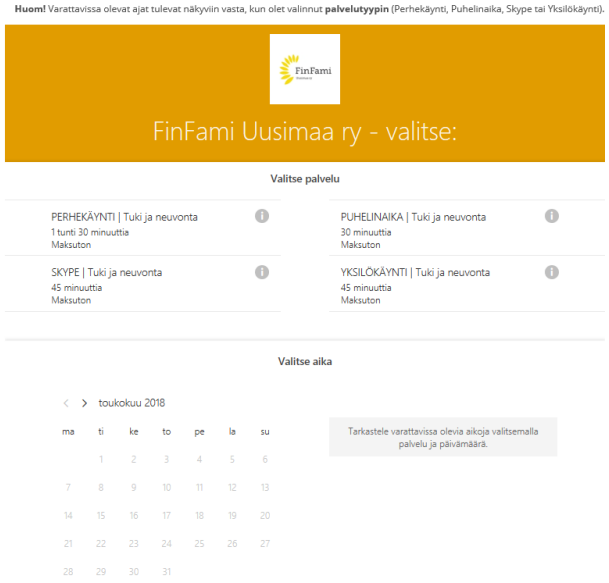
Selvitetään, voidaanko ratkaisua soveltaa ja/tai hankkia valtakunnallisesti.

CASE-ESIMERKKI: VERKKOAJANVARAUSPALVELU

Tuodaan perinteisen rinnalle digitaalinen palvelualusta

- **Ymmärrä:** Puhelimeen ei aina voida vastata. Asiakkaalla mahdollisuus suunnitella mihin kohtaan päivää toivoo varauksensa. Ajanvaraus käytössä 24/7. Onnistuuko jo käytössä olevilla ohjelmistoilla?
- **Ideoi:** Verkkopalvelualustaan sisällytetty toiminto. Helposti saatavilla. Asiakaspolku.
- **Määrittele:** Onnistuu nykyisellä ohjelmistolla, lisämaksuton. Tarjoaa helpon käyttöliittymän asiakkaalle
- **Todenna:** Palautteet ja jatkokehittäminen





JATKUVAN KEHITYKSEN PROSESSI

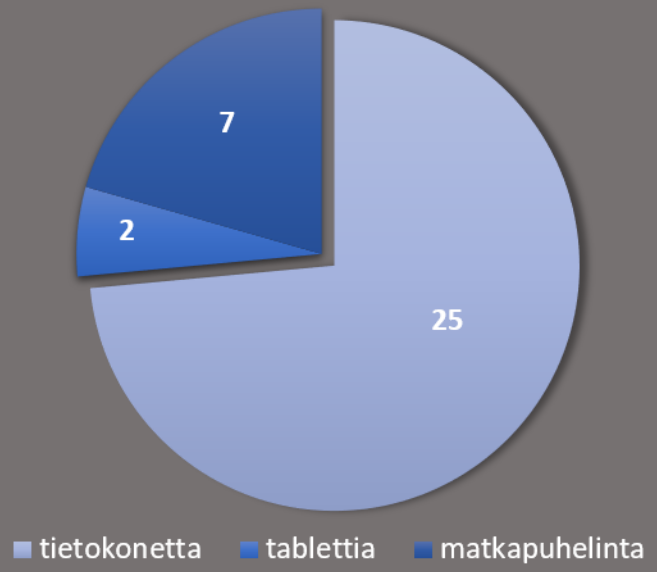
Käyttäjätilasto

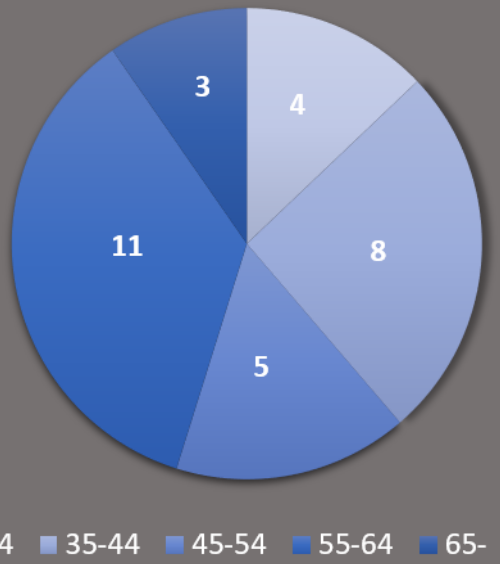
Tapaamistyyppi	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	tammi	helmi	maalis	huhti
yksilötapaaminen	11 (15)	14 (30)	9 (52)	12 (62)	11 (49)	6 (39)	9 (25)	13 (35)	13 (32)	10 (39)
puhelinaika	6	12	11	13	11	0	6	9	13	4
perhetapaaminen	-	-	-	-	-	-	0	1	2	1
skype-videovälitteinen	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Yhteensä	**17**	**26**	**20**	**25**	**22**	**6**	**15**	**23**	**28**	**15**

TODENNA: JATKUVAN KEHITYKSEN PROSESSI

Käyttäjäkyselyt heinä-syyskuussa 2017 palvelua käyttäneille

N= 31





TODENNA: JATKUVAN KEHITYKSEN PROSESSI

Käyttäjäkyselyt heinä-syyskuussa 2017 palvelua käyttäneille

- Kaikki kyselyyn vastanneet olivat palvelun käytettävyyteen tyytyväisiä (N= 31). Kaksi vastaajista olisi kuitenkin kaivannut varauksen tekemiseen lisäohjeistusta: ”Kesti hetken ennen kuin ymmärsin missä järjestyksessä valintoja piti tehdä eli piti kokeilla monta kertaa.” ”Ette voi vaikuttaa.”
- Suurimmalla osalla oli kokemusta vastaavien palveluiden käyttämisestä (21 vs. 10) muilla sivustoilla muun muassa työterveyshuollossa, hammaslääkärissä ja pankissa.
- Reilu puolet vastaajista toivoivat videovälitteisten tapaamisten mahdollisuutta perinteisten tapaamisten rinnalle. (19 vs. 12) Palvelu otettiin käyttöön 2018 maaliskuussa. Palveluun ei toistaiseksi ole tullut yhtään varausta.
  - Loput vastanneet perustelivat kantaansa seuraavasti: ”Perinteinen tapaaminen on parempi.” ”Videovälitteiset tapaamiset eivät ole minua varten.” ”Ei ole tekniikkaa.” ”Puhelin riittää, tapaan sitten mieluummin kasvotusten.” ”En ole koskaan käyttänyt.”
- **Muu palaute käyttäjiltä:** Opastusta varauksen tekemiseen -> tähän vastattu uudella ratkaisulla, jota testataan parhaillaan.
- **Ideoita Tuelta ja neuvonnalta:** Palvelun saatavuuden parantaminen: tilanne nyt klo 10-15, syksyllä mahdollisuuksien mukaan yksilöllisesti määritellyt vastaanottoajat.

DIGITAALISIA PALVELUITA

Ajanvaraus

Skype-tapaaminen

Tapahtumiin ilmoittautuminen

Digitaaliset oppaat

FaceBookin live-lähetykset

Chat-ryhmät (syksy 2018)

Ajasta ja paikasta riippumaton vapaaehtoistyö

Ensikohtaaminen

Vertaistuki

Osallisuus

TULEVAISUUDEN NÄKÖKULMIA

- Asiakaskunta monipuolistuu – palvelujärjestelmän tuntemus
- Verkossa tapahtuvatyö ei ole aikaan/paikkaan sidottu – Joustavuus: ilta ja viikonloppu aikoja
- Nuoret – Uusien toimintatapojen käyttöönotto
- Vuorovaikutus verkossa – Verkkokoulutusta
- Yhdessä toimiminen vapaaehtoisten kanssa!

- **Eriarvoistuminen: pidetään huolta että toiminta on monipuolista ja ketterää!**

KIITOS

Anne Alakiuttu anne@finfamiuusimaa.fi
FinFami Uusimaa ry, Tuki ja neuvonta
Osku Marjanen osku@finfamiuusimaa.fi
FinFami Uusimaa ry, VETO-projekti

WWW.FINFAMIUUSIMAA.FI