

Jaana Tähtinen

**TURVALLISUUSMUOTOILUN TYÖKALUJEN KÄYTETTÄVYYS ASIAKKAAN  
TURVALLISUUSKOKEMUKSEN KEHITTÄMISPROSESSISSA**

**TURVALLISUUSMUOTOILUN TYÖKALUJEN KÄYTETTÄVYYS ASIAKKAAN  
TURVALLISUUSKOKEMUKSEN KEHITTÄMISPROSESSISSA**

Jaana Tähtinen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2023  
Liiketalous  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalous, markkinoinnin ja myynnin koulutusohjelma

---

Tekijä: Jaana Tähtinen

Opinnäytetyön nimi: Turvallisuusmuotoilun työkalujen käytettävyys asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämisprosessissa

Työn ohjaaja: Minna Virkkula

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 39 + 2 liitettä

---

Opinnäytetyössä tutkittiin palveluita käyttävän asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämisen työkaluja. Palveluiden turvallisuuden muotoilun kehittämiseen käytetään palvelumuotoilun työkaluja ja näitä työkaluja on muokattu turvallisuuden muotoiluun sopiviksi. Turvallisuuskokemuksen muotoilun tarve on korostunut viime vuosien aikana maailmantilanteen muutosten vuoksi. Koronapandemia, Venäjän hyökkäyssota ja inflaatio ovat vaikuttaneet huomattavasti asiakkaiden turvallisuustietoisuuteen palveluita käytettäessä. Tämä on lisännyt tarvetta palvelujen systemaattiseen ja asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Palveluiden turvallisuuden muotoilu yhdistää asiakaslähtöisen muotoiluajattelun, asiakkaan turvallisuuskokemuksen ja liiketoiminnan.

Oulun ammattikorkeakoulu on reagoinut tähän tarpeeseen kahdella hankkeella; LUOTA-hanke on alkanut keväällä 2021 ja TUOKIO-hanke syksyllä 2022. LUOTA-hanke on keskittynyt kehittämään luontoperustaisia palvelukokemuksia ja palveluja Pohjois-Pohjanmaalle. Hankkeen kehittämistyöhön osallistuvat myös maaseudun palveluntarjoajat sekä mikroyrittäjät. TUOKIO-hankkeen keskiössä on palveluyritysten turvallisuusosaamisen kehittäminen.

Opinnäytetyön aihe muodostui aiheen ajankohtaisuuden, opinnäytetyön tekijän mielenkiinnon kohteen ja toimeksiantajan tarpeen perusteella. Tietoperustaa koostettiin alan kirjallisuudesta, artikkeleista ja muista julkaisuista. Teoreettinen viitekehys muodostui turvallisuudesta, turvallisuuskokemuksesta ja palvelumuotoilusta. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus. Analysoitavaa aineistoa saatiin hankkeiden työpajoista ja aineistoa analysoitiin sisällön analyysin menetelmin. Aineistoa kerättiin myös palautteen muodossa työpajoihin osallistuneilta henkilöiltä. Hankkeiden asiantuntijoille järjestettiin lopuksi palautekeskustelu, josta saatiin lisää analysoitavaa aineistoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työpajoissa käytettyjen palvelumuotoilun työkaluista muokattujen työkalujen soveltuvuutta palveluiden turvallisuuden muotoiluun.

Tuloksena syntyi kattava selvitys palveluiden turvallisuuden muotoilusta ja sen työkalujen kokeilusta. Tutkimustuloksena voidaan todeta, että hankkeiden aikana muokatut palvelumuotoilun työkalut toimivat hyvin turvallisuusmuotoilun kehittämisessä ja niitä on helppo viimeistellä vielä sopivammiksi pienin muutoksin. Työkalujen avulla asiakkaiden palveluiden turvallisuuteen liittyvien asioiden käsittely tehostuu ja mahdolliset kehityskohteet saadaan hyvin esille, jotta voidaan miettiä niihin sopivat toimenpiteet.

---

Asiasanat: Palvelumuotoilu, turvallisuus, asiakaskokemus

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration, Option of marketing and sales

---

Author: Jaana Tähtinen

Title of thesis: Usability of security design tools in the process of developing the customer's security experience

Supervisor: Minna Virkkula

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 39 + 2 appendices

---

The aim of the thesis was to find out whether service design tools can be achieved by applying the development of service providers' security design. These tools for safety design have been modified from service design tools. Need for design safety of services has become more prominent in recent years. Corona pandemic, war and inflation have had a significant impact on people's attitude towards taking security into account when using services. This has increased the need for systematic, customer-oriented development of services.

The topic of the thesis was selected of interest of the author of the thesis and the needs of the client. This thesis has been done together with the LUOTA-project and the TUOKIO-project. The LUOTA -project has focused on developing nature-based service experiences and services for Northern Ostrobothnia. The focus of the TUOKIO-project was in the development of security expertise of service companies.

Qualitative research was chosen as the research method. The material to be analyzed was obtained from the projects' workshops and the material was analyzed using content analysis methods. The material to be analyzed was also collected in the form of feedback from the people who participated in the workshops, and a feedback discussion was organized for the experts of the projects. The database was compiled from literature, articles and other publications. The theoretical framework consisted of safety, customer experience and service design.

The result of the research was that with modified tools it is easier to design safety of the services. It is also possible to say on the basis of research data, that with safety design tools companies get great benefit when they want to develop the safety experience of their customers.

---

Keywords: service design, safety, customer experience

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TOIMEKSIANTAJA .....	7
2.1	LUOTA-hanke .....	7
2.2	TUOKIO-hanke.....	8
3	TUTKIMUSMENETELMÄ .....	9
3.1	Laadullinen tutkimus.....	9
3.2	Sisällönanalyysi.....	10
4	TURVALLISUUS JA ASIAKASKOKEMUS .....	11
4.1	Asiakkaan turvallisuuskokemus.....	11
4.2	Palvelujen turvallisuus .....	13
5	PALVELUMUOTOILU.....	15
5.1	Asiakasprofiili .....	15
5.2	Empatiakartta .....	16
5.3	Arvolupaus .....	17
6	PALVELUIDEN TURVALLISUUDEN MUOTOILU .....	19
6.1	Turvallisuuspolku.....	19
6.2	Lego Serious Play .....	23
6.3	Arki- ja hyötykanvaasi .....	24
6.4	Asiakasprofiili .....	27
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, TULOKSET JA ANALYSOINTI .....	31
7.1	Tutkimusprosessi .....	31
7.2	Palaute tilaisuuksien osallistujilta .....	31
7.3	Palaute hankkeiden asiantuntijoita .....	32
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	34
9	POHDINTA .....	37
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET .....	40

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö kertoo uusista palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluista, joita on muokattu palvelumuotoilun työkaluista. Niiden avulla palveluita kehitetään niin, että asiakkaat voivat kokea palveluiden käytön turvallisiksi. Turvallisuus on hyvin tärkeää niin palvelun käyttäjälle kuin palveluntarjoajalle. Palveluiden turvallisuuden muotoiluun ei ole olemassa olevia työkaluja vielä ja siksi Oulun ammattikorkeakoulu (myöhemmin Oamk) on aloittanut palveluiden turvallisuuden työkalujen kehittämisen. Näitä työkaluja kehitetään palveluyrityksille LUOTA- ja TUOKIO-hankkeissa. Aihe on hyvin ajankohtainen Covid-19 pandemian tuomien turvallisuushuolien ja Venäjän hyökkäyssodan vuoksi.

Aihe valikoitui ensisijaisesti opinnäytetyöntekijän mielenkiinnosta palvelumuotoilua kohtaan ja toimeksiantajan tarpeet olivat määrittämässä lopullista tutkimuskysymystä. Tavoitteena oli luoda karkeasti ja ymmärtävä analyysi palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluista ja kuvata niiden toimivuutta käytännössä. Raportissa kuvataan miten työkalut vaikuttavat turvallisuuskokemuksen kehittämisprosessiin. Valmis opinnäytetyö toimii kattavana raporttina palveluiden turvallisuuden muotoilusta ja sen työkaluista sekä sen menetelmistä kaikille asiasta kiinnostuneille. Tutkimuksella pyrittiin auttamaan toimeksiantajaa työkalujen toimivuuden arvioimisessa ja jatkokehityksessä.

Opinnäytetyön kvalitatiivista tutkimusta tehtiin TUOKIO- ja LUOTA-hankkeiden työpajoissa ja muissa tilaisuuksissa. Työpajoissa työskentelyn lisäksi tehtiin työpajojen aikana syntyneiden aineistojen analyysiä ja kerättiin palautetta työpajoihin osallistuneilta henkilöiltä. Opinnäytetyön analysoitavaa dataa hankittiin myös hankkeiden asiantuntijoille järjestetyn palautekeskustelun avulla. Työ rajattiin koskemaan palveluiden turvallisuuden kehittämisen työkaluja ja niiden toimivuutta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- 1.) Mitkä työkalut soveltuvat palveluiden turvallisuuden muotoiluun?
- 2.) Mitä rajoitteita työkalujen käytössä on?
- 3.) Mitä haasteita niiden käyttämisessä on?
- 4.) Mitä hyviä puolia niiden käyttämisessä on?

## 2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyötä tehdään osana kahta Oulun ammattikorkeakoulun hanketta, joissa kehitetään palveluiden turvallisuutta ja palveluiden turvallisuuden muotoilua. Tässä kappaleessa kerrotaan perustietoja LUOTA-hankkeesta ja TUOKIO-hankkeesta. Tavoitteena on pohtia tutkimustuloksen perusteella sitä, soveltuvatko hankkeiden asiantuntijoiden muokkaamat palvelumuotoilun työkalut palveluiden turvallisuuden muotoiluun.

### 2.1 LUOTA-hanke

LUOTA-hankkeen tavoitteena on kehittää luontoperustaisia turvallisia palveluja Pohjois-Pohjanmaalle. Hankkeen kehittämistyössä on mukana alueen palveluntarjoajia ja mikroyrittäjiä. Oulun ammattikorkeakoulun lisäksi kehittämistyössä on mukana myös useita yhteistyökumppaneita muun muassa Naturpolis Oy, Humanpolis Oy sekä muita alueellisia kehittämissyhtiöitä, matkailuyhdistyksiä ja veturiyhdistyksiä. Hankkeen keskeisenä toimenpiteenä on kartoittaa alueen luontoperustaisia palveluita ja tehdä palvelujen turvallisuuteen liittyvä kysely. Hanke järjestää monia koulutuksia ja työpajoja turvallisuudesta Kalajoella, Kuusamossa ja Rokualla. Hankkeessa tehdään asiakassegmentointia, joiden avulla tunnistetaan luontoperustaisten palvelujen käyttäjät alueella. (Oulun ammattikorkeakoulu 2022a.)

Turvallisten luontoperustaisten palvelujen palvelutarjooman luominen ja alustavien liiketoimintamallien luominen on myös yksi keskeinen hankkeen toimenpide. Hankkeen aikana tullaan toteuttamaan visuaalinen työkalupakki, jota voidaan hyödyntää turvallisuuden viestinnässä. Hankkeiden aikana järjestettävät tilaisuudet toimivat myös verkostoitumistapana alueen luontoperustaisten palveluidentarjoajille. (Oulun ammattikorkeakoulu 2022a.)

## 2.2 TUOKIO-hanke

TUOKIO-hankkeen tavoitteena on yritysten turvallisuusmuotoilun kehittäminen ja päätavoitteena on lisätä pk- ja mikroyritysten turvallisuusmuotoilun osaamista. Turvallisuusosaamisen lisääntymisen mahdollistaa turvallisten ja vastuullisten uusien tai jo olemassa olevien palveluiden kehitystyön. Hankkeen osatavoitteina on hankkia tietoa turvallisuusmuotoilun välineistä, hyödyntää soveltaen olemassa olevia muotoiluajattelun menetelmiä ja välineitä, saattaa palvelun eri vaiheiden turvallisuutta näkyväksi, auttaa yrityksiä parantamaan kilpailukykyä vastuullisuuden näkökulmasta ja tuoda tunnetuksi turvallisuusmuotoilua. Hankkeen aikana analysoidaan koulutustarpeet, benchmarkataan työkaluja ja menetelmiä, järjestetään turvallisuusmuotoilun työpajoja ja koulutuksia vastuullisuudesta ja turvallisuudesta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2022b.)

Hankkeen tavoitteena on tuoda uutta tietotaitoa ja osaamista yritysten liiketoiminnan kehittämiseen. Hankkeen toimenpiteiden avulla saavutetaan turvallisuusmuotoilun lisäosaamista ja tietoisuus turvallisuusmuotoilun käytettävyydestä liiketoiminnan kehittämistyössä lisääntyy. (Oulun ammattikorkeakoulu 2022b.)



### 3 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmän valitsemista ja opinnäytetyöhön valittua menetelmää. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitaan laadullinen tutkimus tutkittavan aiheen ja sen tavoitteiden perusteella. Aineistoa analysoidaan deduktiivisella menetelmällä.

#### 3.1 Laadullinen tutkimus

Vilkan (2021, 118-120) mukaan laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä tarkastellaan ihmisen välisen ja sosiaalisten merkitysten maailmaa. Tutkimuksen tavoitteena on muodostaa kuvaus siitä, miten ihminen kokee todellisuuden. Voidaan olettaa, että nämä kuvaukset kuvastavat niitä seikkoja mitä pidetään tärkeinä ja merkityksellisinä. Laadullista tutkimusta tehtäessä tulee miettiä sitä, mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan eli pohditaan sitä, tutkitaanko tutkimuksessa kokeuksia vai käsityksiä. Tulee muistaa, että kokemukset ovat aina omakohtaisia, kun taas käsitykset kertovat ajattelutavasta ja yhteisön perinteistä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tutkimustavalla tavoitellaan tulkintojen muodostamista, joiden avulla voidaan näyttää toteen sellaista tietoa, jota ei ole helposti muuten havaittavissa. Tällaisesta tiedosta voidaan jopa sanoa, että se on kuin arvoitus, joka on selvinnyt laadullisen tutkimuksen aikana syntyneiden ihmisten kokemusten perusteella syntyneiden vihjeiden avulla.

Tuomi & Sarajärvi (2018, 23) toteavat kirjassaan, että teorialla on suuri merkitys laadullisessa tutkimuksessa, joten sen mukaan ottaminen tutkimukseen on välttämätöntä. Teorian eli teoreettisen viitekehysten avulla pystytään hahmottamaan tutkimuksen etiikkaa ja luotettavuutta sekä metodeja. Teoreettinen viitekehys auttaa myös mieltämään tutkimuskokonaisuutta.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui työn aiheeseen parhaiten soveltuva laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa tutkittiin palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluja. Tutkimuksen aikana ei muodostunut suoraan mitattavissa olevaa aineistoa. Tutkimuksen teoreettisen viitekehysten muodosti turvallisuuden, turvallisuuskokemuksen ja palvelumuotoilun teorit.

## 3.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysia voidaan tehdä kahdella eri tavalla; teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään löytämään aineistosta toiminnan periaate tai tyyppikerromus. Teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjana on teoria, johon tutkimus nojautuu. Teoria tai suuntaa antava malli kuvataan heti tutkimuksen alussa. Aiheen aiemmat tutkimukset ja teoria toimivat analyysin ohjenuorana ja auttavat määrittelemään käsitteitä ja luokituksia. (Vilka 2021, 163–170.)

Aineistoa analysoitiin deduktiivisella menetelmällä eli pohjalla oli paljon teoriaa, joiden valossa palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluja tutkittiin. Tutkittavaa aineistoa syntyi myös työpajoihin osallistuneiden henkilöiden palautteista ja hankkeiden asiantuntijoiden palautekeskustelusta.

## 4 TURVALLISUUS JA ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemusta voidaan kuvata tunteena ja mielikuvana yrityksestä. Asiakaskokemus rakentuu kohtaamisista yrityksen edustajien, palveluiden ja kanavien kanssa. Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttaa myös vahvasti yrityksen brändi ja siihen liittyvät tunteet. Asiakas tekee jatkuvaa arviointia yrityksen onnistumisesta. Asiakkaan ajatukset ja tunteet yrityksen toiminnasta muodostavat asiakaskokemuksen. Asiakaskokemuksen merkitys on korostunut nyt digitaalisella aikakaudella. Asiakkaalla on edessään globaalit markkinat ja asiakas käyttääkin useimmiten sen yrityksen palveluita, mikä tarjoaa parhaimman asiakaskokemuksen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–11.)

Turvallisuus on käsitteenä monimerkityksellinen ja sen määrittäminen on vaikeaa. Käsite on laaja, lähtien omasta turvallisuuskokemuksesta aina kansalliseen ja maailmanlaajuiseen turvallisuuteen asti ulottuen. Turvallisudella on suuri merkitys arjen valinnoissa, esimerkiksi silloin kun tehdään valintaa matkakohteesta. Security on kovaa turvallisuutta eli sellaista turvallisuutta, jolloin ollaan suojassa tarkoituksellisesti vahinkoa aiheuttavalta toiminnalta, esimerkiksi voimankäytöltä tai väkivallalta. Tähän käsitteeseen liittyvää turvallisuutta tuottaa esimerkiksi poliisi. Safety-käsite on puolestaan pehmeää turvallisuutta kuvaava, jota ei vaaranna tarkoituksellinen toiminta eli esimerkiksi onnettomuus tai tapaturma. (Isopoussu-Koponen, Aro, Poutiainen & Virkkula 2022.)

### 4.1 Asiakkaan turvallisuuskokemus

Asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Subjektiiivinen asiakaskokemus on sisäisesti koettua tunnetta turvallisuudesta ja se on asiakkaan henkilökohtaista käsitystä turvallisuudesta. Objektiiivinen turvallisuuskokemus on ulkoista, mitattavissa olevaa ja konkreettista turvallisuutta. (Isopoussu-Koponen ym. 2022.)

Turvallisuuskokemuksen muodostuminen palvelun käytön aikana voidaan jakaa kolmeen osioon; ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen. Palvelun käyttöä ennen asiakas arvioi palvelun riskejä ja muodostaa käsityksiä palvelusta. Odotuksiin vaikuttavat suositukset, aiemmat kokemukset ja yrityksestä annetut palautteet. Myös palvelun viestintä ja markkinointi vaikuttaa odotuksien

muodostumiseen. Ennen palvelun käyttöä asiakas selvittää tietoja palvelusta ja luottamuksen rakentaminen alkaa tässä vaiheessa. Saavutettavuus, palveluyrityksen tietoturva ja sopimusehdot ovat niitä asioita, joita asiakas etsii. Saatavilla olevien ennakkotietojen tulee olla tarkkoja ja niiden tulisi olla ajantasaisia. Palveluista tulisi viestiä kielellisesti oikein ja kommunikaation tulisi olla sujuvaa. Myös sosiaalinen media ja muiden asiakkaiden antama palaute vaikuttaa paljon luottamuksen rakentumiseen. (Isopoussu-Koponen ym. 2022.)

Asiakkaan käyttäessä palvelua, turvallisuuskokemus muodostuu fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden kautta. Fyysinen turvallisuus muodostuu tilasta ja varusteista. Siihen vaikuttaa myös terveysturvallisuus, poikkeustilanteiden hoito, loukkaantumis- ja tapaturmariskien torjuminen, turvaohjeiden saavutettavuus ja turvallisuuden huomioiminen koko palveluketjun aikana. Sosiaalinen turvallisuus muodostuu ohjeistuksen, asiakaspalvelijan ja oppaan toiminnan kautta eli hänen asenteensa, käyttäytyminen ja ammattitaito vaikuttavat sen muodostumiseen. Sosiaaliseen turvallisuuden muodostumiseen vaikuttaa myös asiakkaan oma käytös ja se, miten hän sopeutuu ryhmään. Asiakkaan oma kulttuuritaustasta tuleva kieli ja kommunikointitapa sekä muut asiakkaat ovat myös vaikuttavia tekijöitä. Psyykinen turvallisuus muodostuu ensivaikutelmasta ja aiemmista kokemuksista. Siihen vaikuttaa myös se, miltä uuden taidon opettelu tuntuu, eli esimerkiksi nolottaako uuden taidon opettelu ja uskaltaako siihen kysyä neuvoja. Näiden seikkojen lisäksi psyykkiseen turvallisuuteen vaikuttavat tarvittavan taustatiedon ja osaamisen hankkiminen. (Isopoussu-Koponen ym. 2022.)

Myös palvelun käytön päätyttyä voi tapahtua vaikutusta asiakkaan turvallisuuskokemukseen. Asiakkaalta kysytään palautetta palvelun turvallisuudesta ja asiakas ilmaisee koettua turvallisuuskokemustaan joskus myös sosiaalisessa mediassa. Myös yrityksen tapa hoitaa palvelunkäytön jälkeiset reklamaatiot ja asiakaskokemusten käyttäminen osana viestintää vaikuttavat turvallisuuskokemuksen muodostumiseen. (Isopoussu-Koponen ym. 2022.) (Kuvio 1.)

## Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan turvallisuuskokemukseen?



KUVIO 1. Asiakkaan turvallisuuskokemukseen vaikuttavat tekijät (Isopoussu-Koponen ym. 2022)

### 4.2 Palvelujen turvallisuus

Palvelun turvallisuuteen vaikuttaa sisäinen turvallisuus ja ulkoinen turvallisuusympäristö. Palvelujen turvallisuuteen vaikuttaa myös jokaisen ihmisen oma kokemus turvallisuudesta. (Verhelä 2022.)

Tukesin (2002) ohjeistuksen mukaan palveluntarjoajien tulee noudattaa monia lakisääteisiä velvollisuuksia, joiden avulla varmistetaan asiakkaille turvallisten palveluiden käyttäminen. Osa velvollisuuksista koskee kaikkia kuluttajille suunnattuja palveluita ja osapalveluita, joissa on korkeampi riski. Huolellisuusvelvollisuus koskee kaikkia palveluntarjoajia ja esimerkiksi turvallisuusasiakirja laaditaan vain tiettyjä palveluja tarjottaessa. Huolellisuusvelvoite tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan tulee vastata palvelun turvallisuudesta. Palveluntarjoajan on varmistettava, että kenenkään omaisuudelle tai terveydelle ei aiheudu vaaraa.

Palveluntarjoajalla tulee olla tarvittava tietotaito turvallisen palvelun järjestämiseksi. Palveluntarjoajan tulee tunnistaa palveluista mahdollisesti aiheutuvia vaaroja ja niiden estämiseksi on toteutettava tarvittavia toimenpiteitä. Palveluntarjoajalla on vastuu saattaa asiakkaalle tiedoksi turvallisuuden liittyvät tarpeelliset tiedot. Mahdolliset vastuuvapauslausekkeet sopimuksissa eivät poista pal-

veluntarjoajan huolellisuusvelvollisuutta. Huolellisuusvelvoite koskee myös palveluiden myyjä heidän välittäessään kuluttajapalveluita. Palveluntarjoajan tulee tunnistaa mahdolliset palvelun vaarat jo ennen palvelun aloittamista. Tämän avulla palveluntarjoaja arvioi, tuleeko turvallisuuden parantamiseksi tehdä toimenpiteitä. (Tukes 2022.)

Palvelun vaaroja tulee arvioida jokaisesta palvelun osasta palvelunkäyttäjän näkökulmasta. Arviota tehtäessä kirjataan ylös mahdolliset vaaratilanteet, vaaratekijät, miten tällä hetkellä ehkäistään vaaratilanteita ja miten turvallisuutta voidaan parantaa. Palvelunkäyttäjille on annettava kaikki tieto turvallisuuteen liittyen, jotta hän voi arvioida palveluun osallistumisen mahdollisuuksia ja siksi jotta hän voi toimia palvelua käyttäessään turvallisesti. Jos palveluissa tapahtuu läheltä piti –tilanteita tai tapaturmia, tulee niistä kirjata vapaamuotoisesti onnettomuuskirjanpitoon ja vakavista tilanteista tulee tehdä ilmoitus Tukesiin. (Tukes 2022.)

## 5 PALVELUMUOTOILU

Tuulaniemen (2013, 12–13) mukaan palvelumuotoilun käsitteen määrittely on hankalaa. Haasteita on myös palvelumuotoilun työskentelykentällä sen globaaleine muutoksineen. Voidaan sanoa, että määrittelyn ei ehkä olekaan tarkoituksena olla täysin yksiselitteinen, vaan sen avulla voidaan tuoda palvelukulttuuriin ja sen kehittämiseen täysin uusia näkökulmia. Palvelumuotoilun tavoitteena on täydellinen asiakastyytyväisyys. Palvelumuotoiluun kohdistuva mielenkiinto on Suomessa tällä hetkellä suurta, eikä siinä ole odotettavissa laskua. Voidaan sanoa, että sen merkitys tulee vielä kasvamaan.

Yritysten liiketoimintaympäristössä tapahtuu tällä hetkellä jatkuvaa muutosta ja asiakkaiden tarpeissa on nähtävissä siten myös muutosta ja tarpeiden muutokset voivat olla huomattavia. Selviytyäkseen ja menestyäkseen yritysten on omaksuttava uudenlainen lähestymistapa. Tässä lähestymistavassa korostuu joustavuus, ketteruus, intuitiivinen ajattelu ja luovuus. Menestyäkseen yritysten on kyettävä tunnistamaan asiakkaiden piilevät tarpeet, luotava visioita tulevasta ja uudistaa sujuvasti toimintaa tulevaisuuden näkymien mukaan. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 217.)

### 5.1 Asiakasprofiili

Asiakasprofiili on asiakastutkimuksien perusteella saadun asiakastiedon koonnin ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiilissa esitetään asiakkaan toiminnan motiivit ja toimintamallit. Asiakasprofiileja tehdään asiakasryhmittäin ja profiilien muodostumiseen vaikuttaa suuren ryhmän toimintamalli, vaikkakin myös yksittäisillä löydöksillä voi olla vaikutusta profiilin muodostamiseen. Kun saadaan selville malli suuremman ryhmän toiminnasta, voidaan ryhtyä rakentamaan heille palveluita. (Tuulaniemi 2013, 154–155.)

Asiakasymmärrystä rakentaessa on tärkeää aloittaa työ analysoimalla saatavilla oleva tausta-aineisto. On tärkeää selvittää yrityksen kaikki saatavilla olevat asiakastiedot eli tehdyt markkinatutkimukset, asiakastyytyväisyysmittaukset ja muu mahdollinen hiljainen asiakastieto. Hiljainen asiakastieto saadaan esille haastatteleamalla yrityksen henkilöstöä. Näiden toimien jälkeen voidaan

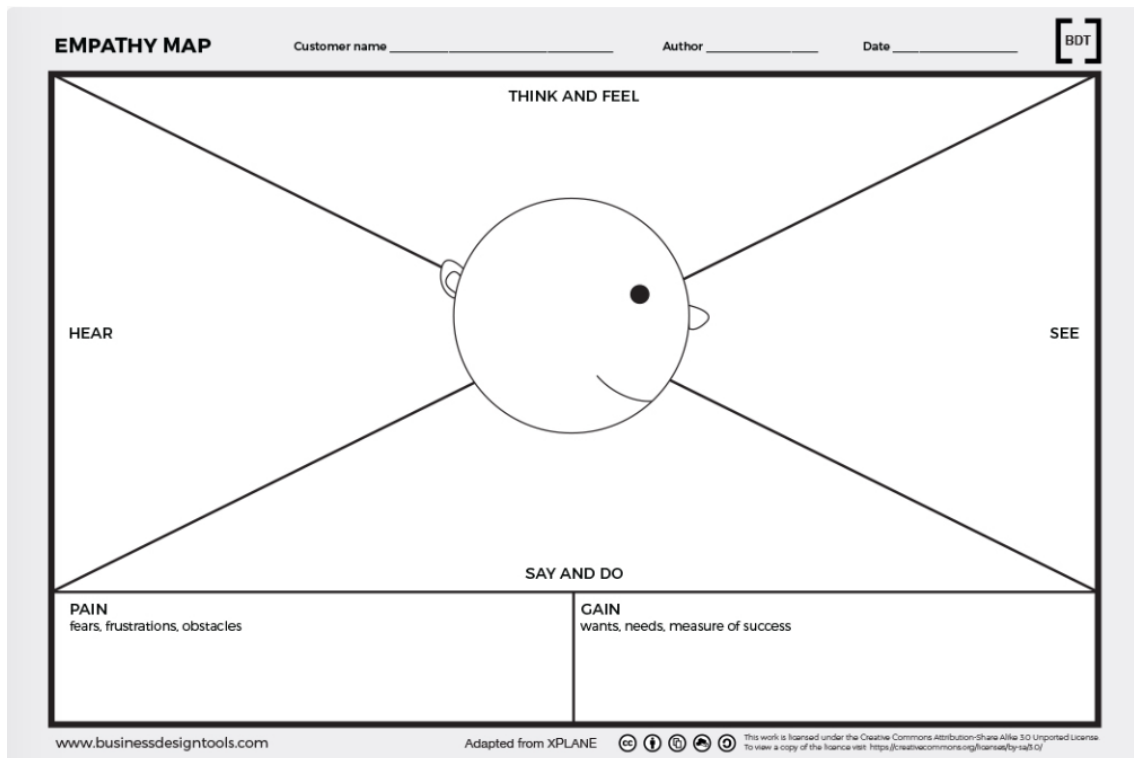
luoda tutkimushypoteeseja eli olettamuksia, jotka ovat muodostuneet yrityksen kohderyhmän oletusten perusteella. Hypoteeseja testataan asiakastutkimuksessa. Asiakasymmärrystä voidaan kerätä monin eri tavoin. Asiakasymmärrystä voidaan kerätä käyttämällä valmista tausta-aineistoa asiakkaista, haastatteluilla ja kyselyillä, havainnoimalla asiakasryhmän toimintaa, osallistamalla asiakasryhmää mukaan suunnitteluun, eri itsedokumentointimenetelmillä sekä verkossa tapahtuvilla tutkimuksilla. (Tuulaniemi 2013, 145–155.)

## 5.2 Empatiakartta

Empatiakartta on menetelmä, jolla voidaan visualisoida palvelukokemus. Visualisointi mahdollistaa palvelujen asiakaslähtöisen suunnittelun ja auttaa tiivistämään asiakasymmärrystä. Empatiakartan avulla palveluntarjoaja hahmottaa asiakkaiden palveluiden tarpeet ja toiveet. Empatiakartan avulla palveluntarjoaja pystyy tunnistamaan paremmin asiakkaiden tarpeita, pelkoja, toiveita ja tunteita. (Ideapakka 2022.)

Empatiakartta on ensimmäinen askel muotoiluajattelussa. Palvelunkäyttäjän asenteiden ja käyttäytymisen visualisointi auttaa loppukäyttäjien syvän ymmärryksen syntymisessä. Kartoitusprosessin avulla saadaan esille myös mahdolliset käyttäjätietojen puutteet. Perinteinen empatiakartta on jaettu neljään osioon eli mitä asiakas sanoo, ajattelee, tekee ja tuntee. Osioiden keskellä on käyttäjä itse. Empatiakartan avulla saavutetaan kokonaiskatsaus käyttäjään. Sanoo-osiossa kerrotaan, mitä käyttäjä kertoo haastattelussa, ideaalitulanteessa se sisältää suoria sanatarkkoja lainauksia tutkimuksesta, esimerkiksi haluan jotain luotettavaa. Ajattelee-osiossa kerrotaan käyttäjän ajatuksia koko kokemuksen ajan. Tässä osiossa voidaan käyttää ajatuksen tukena seuraavia kysymyksiä: mikä painaa käyttäjän ajatuksia ja mikä on käyttäjälle merkityksellistä? Tekee-osiossa kerrotaan käyttäjän suorittavat toimet eli mitä hän tutkimuksen perusteella tekee fyysisesti. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta käytännön tekoja, esimerkiksi asiakas päivittää sivuja useita kertoja. Ajattelee-osiossa kuvataan käyttäjän tunnetila. Tunnetilaa pohtiessa voidaan käyttää tukena kysymyksiä mikä huolestuttaa käyttäjää, mistä käyttäjä innostuu ja miten käyttäjä kokee kokemansa. (Gibbons 2018.) Esimerkki empatiakartasta löytyy kuviosta 2. (Kuvio 2.)

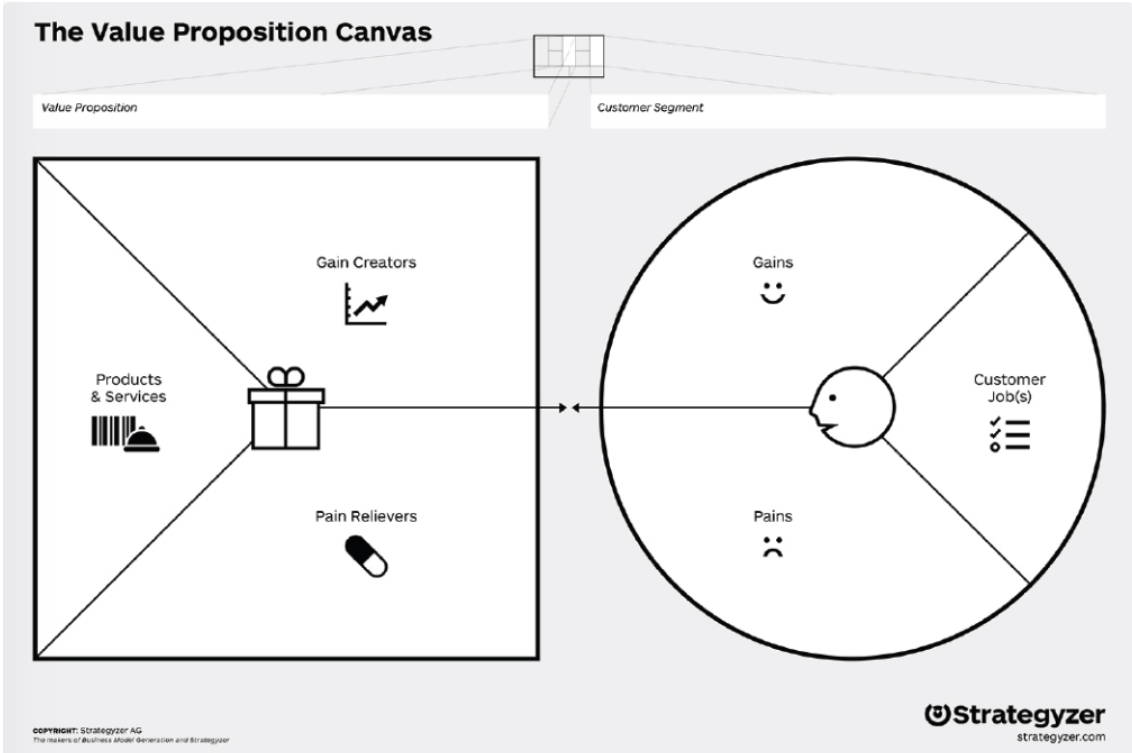




KUVIO 2. Empatiakartta (Businessdesigntools 2023a)

### 5.3 Arvolupaus

Arvolupauskanvaasissa pohditaan asioita asiakkaan kannalta ja mietitään miten yritys voi vastata asiakkaan tavoitteisiin, murheisiin ja odotuksiin. Arvolupauskanvaasi auttaa yrittäjiä luomaan lisäarvoa asiakkaille. Kanvaasin oikealla puolella eli asiakasprofiilin osiossa selkeytetään asiakasymmärrystä. Asiakasprofiilin tarpeet (Customer Job) ovat asioita, joita asiakas koittaa suorittaa työssään tai yleensä elämässään, esimerkiksi raportin kirjoitus. Negatiiviset vaikutukset (Customer Pains) osiossa mietitään seikkoja, jotka häiritsevät tehtävän loppuun tekemistä tai koko tehtävän tekemistä. Positiiviset vaikutukset (Customer Gains) osiossa mietitään seikat, mitä etuja ja tuloksia asiakas odottaa. Kanvaasin vasemmalla puolella (Value Map) pohditaan, miten yritys aikoo luoda arvoa kyseiselle asiakkaalle. Kun nämä asiat kohtaavat, syntyy yhteensopivuus (Fit). (Kuvio 3.) (Osterwalder ym. 2014, 1.1)



Kuvio 3. Arvolupaus (Businessdesigntools 2023b)

## 6 PALVELUIDEN TURVALLISUUDEN MUOTOILU

Palveluiden turvallisuuden muotoilusta voidaan käyttää myös käsitettä turvallisuusmuotoilu, joka on uusi termi ja sen käyttäminen ei ole vakiintunutta. Turvallisuusmuotoiluun ei ole olemassa valmiita työkaluja, vaan niitä on muokattu LUOTA- ja TUOKIO-hankkeissa palvelumuotoilun työkaluista. Palveluiden turvallisuusmuotoilun tarve on korostunut viimeaikaisten maailmantilanteiden muutoksien vuoksi. Covid-19-pandemia, Venäjän hyökkäyssota ja sitä seurannut energiakriisi ovat saaneet ihmiset miettimään turvallisuutta enemmän kuin aiemmin. Siksi onkin tärkeää, että palvelujen tarjoajat kiinnittävät huomiota omien palveluiden turvallisuuteen ja asiakkaan turvallisuuskokemukseen.

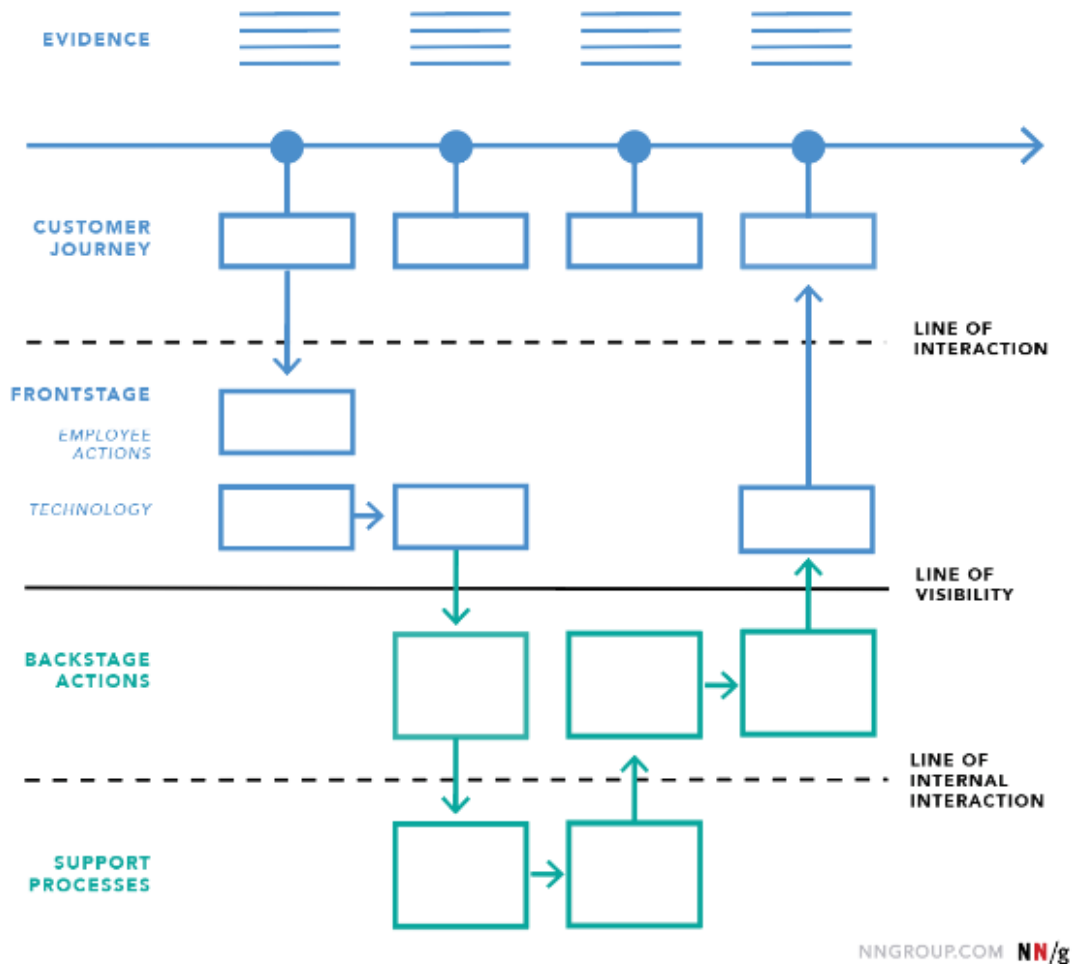
Tässä luvussa käsitellään palveluiden turvallisuuden muotoilun työkalujen kehittämistä ja sitä, miten niitä käytettiin työpajoissa. Työpajoissa tehdyillä toimenpiteillä pyrittiin vaikuttamaan asiakkaan objektiivisen turvallisuuskokemuksen kehittymiseen. Työpajoissa syntyneet aineistot litteroitiin ja siirrettiin sähköiseen muotoon digitaalisen työkalun avulla.

### 6.1 Turvallisuuspolku

Turvallisuuspolku on palveluiden turvallisuuden muotoilun työkalu, jonka hankkeen asiantuntijat ovat muokanneet palvelumuotoilun Service Blueprintistä ja palvelupolku-työkalusta. Tuulaniemen (2013, 212.) mukaan Service Blueprint eli palvelumalli on prosessiajatteluun perustuva palvelumuotoilun työkalu, jossa tuodaan esiin asiakkaan palvelupolku yrityksen palveluja käytettäessä. Palvelumallin avulla saadaan esille palveluntuottajan ja asiakkaan sekä muiden toimijoiden kontaktipisteet. Se on siis visuaaliseen muotoon muutettu kuvaus palvelun tuottamisesta. Palvelumallissa tuodaan esille asiakkaan kokemat asiat ja ne toimet, mitä palveluntarjoaja tekee tuottaakseen palvelun. (Kuvio 4.)

## SERVICE BLUEPRINT 101

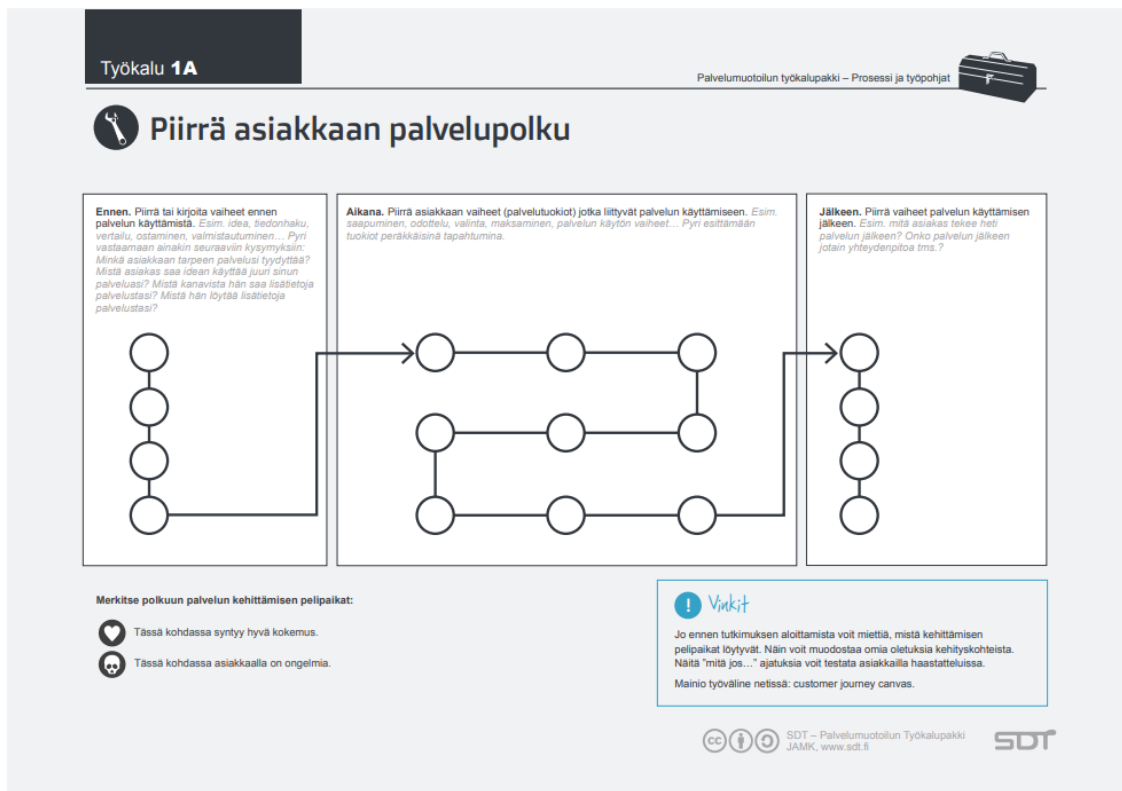
A diagram that visualizes the relationships between different service components (people, props, and processes) that are directly tied to the touchpoints throughout the customer's journey.



Key elements of service blueprint

Kuvio 4. Service Blueprint (Gibbons 2017)

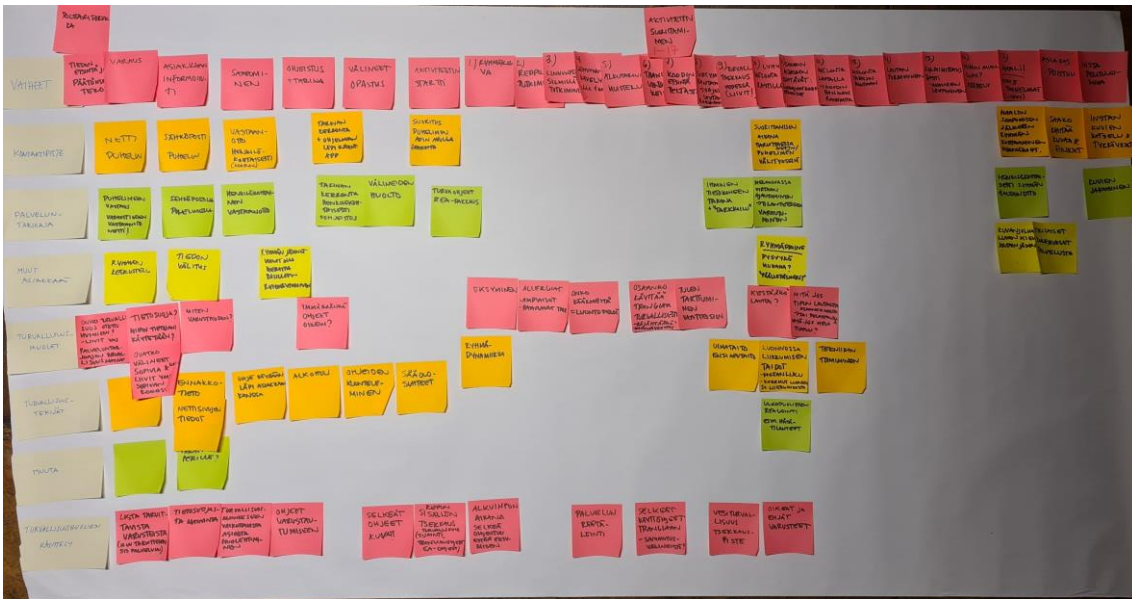
Palvelupolku-menetelmässä kuvataan palveluprosessin vaiheita. Palvelupolussa kuvataan asiakkaan etenemistä palveluita käytettäessä ja kulkeminen sijoitetaan aika-akselille. Aika-akseli jaetaan palvelutuokioihin ja ne sisältävät monia palvelun kontaktipisteitä, joten mahdollisiin osahaasteisiin on helpompi tarttua. Palvelupolku on kuvaus palvelukokonaisuudesta, jossa asiakkaan kulukema polku kuvaillaan vaihe kerrallaan. Kuvauksesta saadaan analysoitavaa dataa, joka mahdollistaa palvelun kehittämisen suunnittelun keinoin. (Tuulaniemi 2013, 78.) Esimerkkinä palvelupolku-menetelmästä toimii seuraavan sivun kuvio 5. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakkaan palvelupolku (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012)

Turvallisuuspolku -työkalua käytettiin Rokualla lokakuussa 2023 järjestetyssä turvallisuuspolku-työpajassa. Paikalle saapuneet yrittäjät ja muut osallistujat pohtivat yhteistyössä yhden palvelun turvallisuuspolun etenemistä. Koska paikalla oli yrittäjiä ja monia muita asiasta kiinnostuneita, jotka pystyivät asettumaan asiakkaan rooliin, oli työkalun käyttäminen sujuvaa.

Päivän aluksi hankkeiden asiantuntija kertoi turvallisuudesta ja turvallisuuskokemuksesta sekä asiantuntijat esittelivät LUOTA-hankkeen aikana syntyneet asiakasprofiilit. Seuraavaksi osallistujat jaettiin ryhmiin, joissa päätettiin minkä palvelun kehittämistä tarkastellaan. Turvallisuuspolkukanvaasiin kirjattiin käsin ylös kaikki palvelun vaiheet ja pohdittiin niihin liittyviä mahdollisia turvallisuushuolia. (Kuvio 6.) Vaiheiden kirjaaminen sujui hyvin aikataulujen mukaisesti fasilitaattorin vetämänä. Päivän lopuksi jokainen ryhmä esitteli valitsemansa palvelun vaiheet muille työpajaan osallistuneille henkilöille ja opinnäytetyöntekijä kirjasi työpajan kanvaasin tiedot työpajan jälkeen sähköiseen muotoon Mural-ohjelmalla.



Kuvio 6. Turvallisuuspolku

Työpajatyöskentelystä tehtyjen havaintojen ja työpajasta saadun palautteen perusteella hankkeiden asiantuntijat kehittivät työkalun käytettävyyttä; turvallisuuspolun kontaktipisteiden määrää vähennettiin ja niitä selkeytettiin, jotta työkalun käyttäminen olisi selkeämpää ja helpompaa. Myös palvelun vaiheiden jakaminen selkeästi eri vaiheisiin eri värien avulla helpottaa kanvaasin tietojen täyttämistä. (Kuvio 7.)

## Turvallisuuspolku



Kuvio 7. Turvallisuuspolku (Oamk 2022)

## 6.2 Lego Serious Play

Serious Play -menetelmä on strategisen ajattelun optimoinnin ja ongelmanratkaisun menetelmä, jota käytetään tyypillisesti yrityksen tai yhteisön haastaviin tehtävien ratkaisuun, esimerkiksi strategian suunnitteluun ja sen toimeenpanoon. Yritysten monimutkaiset ongelmat tarvitsevat uudenlaista lähestymistapaa, joita voidaan käsitellä tämän menetelmän avulla sekä koulutettujen fasilitaattoreiden johdolla. Vaikka legoilla työskentelyä voidaan luulla virkistyspäivän ohjelmaksi, ei se kuitenkaan ole sitä, vaan se vaatii tarkkaa keskittymistä ja asiaan paneutumista. (Serious Play 2023.) Menetelmään ei ollut tarvetta tehdä muutoksia, koska se on käytettävissä sellaisenaan myös palveluiden turvallisuuden muotoiluun.

Ajattelufasilitoinnin menetelmää, Lego Serious Play -menetelmää, käytettiin palveluntarjoajien turvallisuusviestintää edistävässä työpajassa marraskuussa Oulussa 2022. Päivän teemana oli pohtia millaista turvallisuusviestintää asiakkaat haluavat. Työpajan vetäjänä toimi palvelumuotoilija Juha Tuulaniemi ja päivän tilaisuuteen osallistui 12 asiasta kiinnostunutta henkilöä.

Päivän aluksi Tuulaniemi johdatti osallistujat aiheen pariin luennolla, jossa käsiteltiin yleisesti turvallisuutta, asiakaskokemusta, viestintää, sanatonta viestintää, viestinnän keinoja ja turvallisuusviestintää. Työpajan fasilitaattori opasti Serious Play -menetelmän käytännön työskentelystä ja kertoi perustietoja legoilla rakentamisesta.

Luennon jälkeen hän esitti turvallisuusviestintään liittyvän kysymyksen, johon osallistujat vastasivat rakentamalla legoista rakennelman. Rakentamisen jälkeen jokainen esitteli työtään, jonka jälkeen rakentamista jatkettiin itsenäisesti lisäkysymysten jälkeen. Päivän päätteeksi saatiin useita konkreettisia vastauksia turvallisuusviestinnän haasteisiin. Turvallisuusviestintää kehittäviksi toimenpiteiksi tuli esille referenssien tärkeys, sopimus pohjien mallit, palvelun ajan palaverien tärkeys, palautteen pyytäminen palvelun käytön jälkeen ja yhteydenpito asiakkaisiin. Tilaisuuteen osallistuneet olivat muuten tyytyväisiä päivän tuloksiin, mutta tarkempaa dokumentointia päivän tuloksista jäätiin kaipaamaan. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Lego Serious Play lopputulos (Tuokio-hanke)

### 6.3 Arki- ja hyötykanvaasi

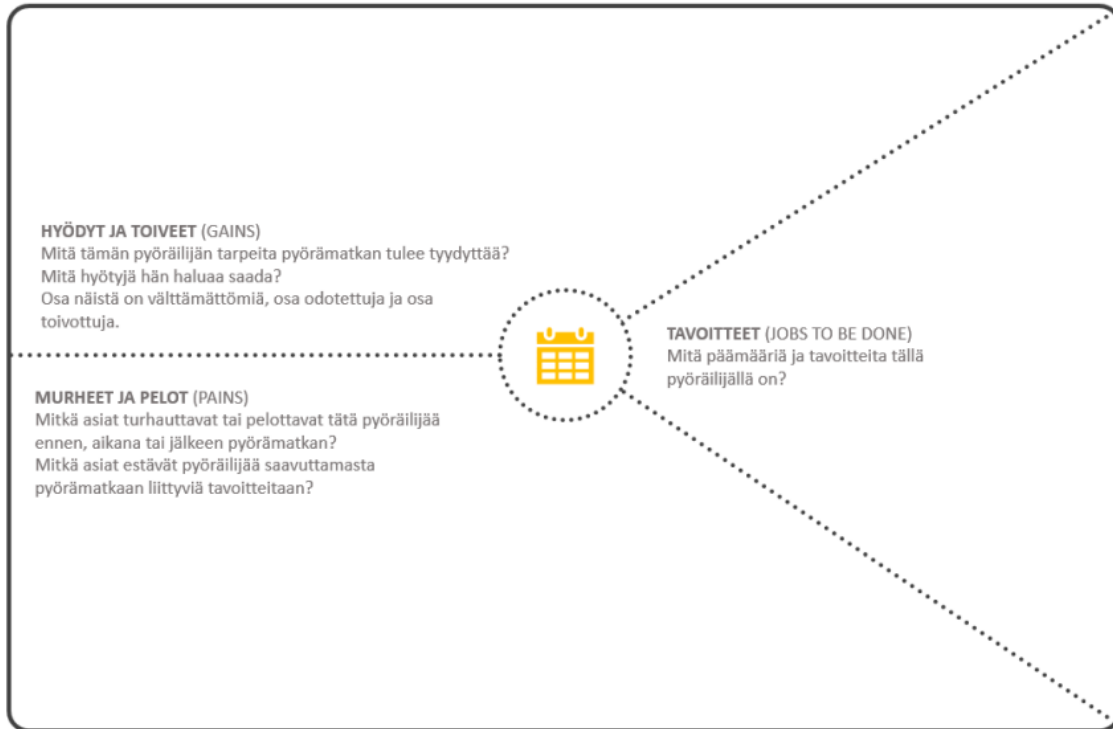
Arki- ja hyötykanvaasi on menetelmä, jonka avulla voidaan syventää asiakasymmärrystä. Kanvaasia käytettiin turvallisuusviestinnän työkaluna TUOKIO-hankkeessa. Arki- ja hyötykanvaasia käytettiin asiakaslähtöisiä turvallisia pyöräilyreittejä -työpajassa. Työpaja pidettiin verkkotilaisuutena marraskuussa 2022 ja sen järjesti Oulun ammattikorkeakoulu ja fasilitaattorina toimi Pauliina Perttuli, Viestintätoimisto Kaiku. Kanvaasia muokattiin työpajassa pyöräilijän tarpeita selvittäväksi työkaluksi etukäteen mietittyjen tarkkojen kysymysten avulla. Näiden kysymysten avulla työpajatyöskentely oli sujuvaa ja tuloksia saatiin aikaiseksi paljon.

Työpajan kirjaukset tehtiin sähköisellä Mural-työkalulla, joka soveltuu hyvin verkossa pidettävien työpajojen työkaluksi. Muralia käytettäessä jokainen työpajan osallistuja näkee reaaliajassa muiden kirjaukset ja siten tilaisuudessa muodostuu myös osallistujien välistä vuorovaikutusta, vaikka osallistujat eivät ole fyysisesti samassa tilassa. Tilaisuuden aluksi jokainen osallistuja esitteli itsensä illan teemaan liittyvällä tavalla eli jokainen kirjasi Muraliin nimensä ja kuvasi lyhyesti millainen hän on pyöräilijänä. Seuraavaksi fasilitaattori kertoi taustatiedot illan teemasta; mistä asiakkaan turvallisuuskokemus muodostuu.

Seuraavaksi osallistujat miettivät ryhmittäin sekä itsenäisesti valitsemansa asiakasprofiilin arkea. Kanvaasin laatiminen aloitettiin tavoitteista, jonka jälkeen mietittiin niihin liittyviä hyötyjä ja toiveita sekä niiden murheita ja pelkoja. (Kuvio 9.)



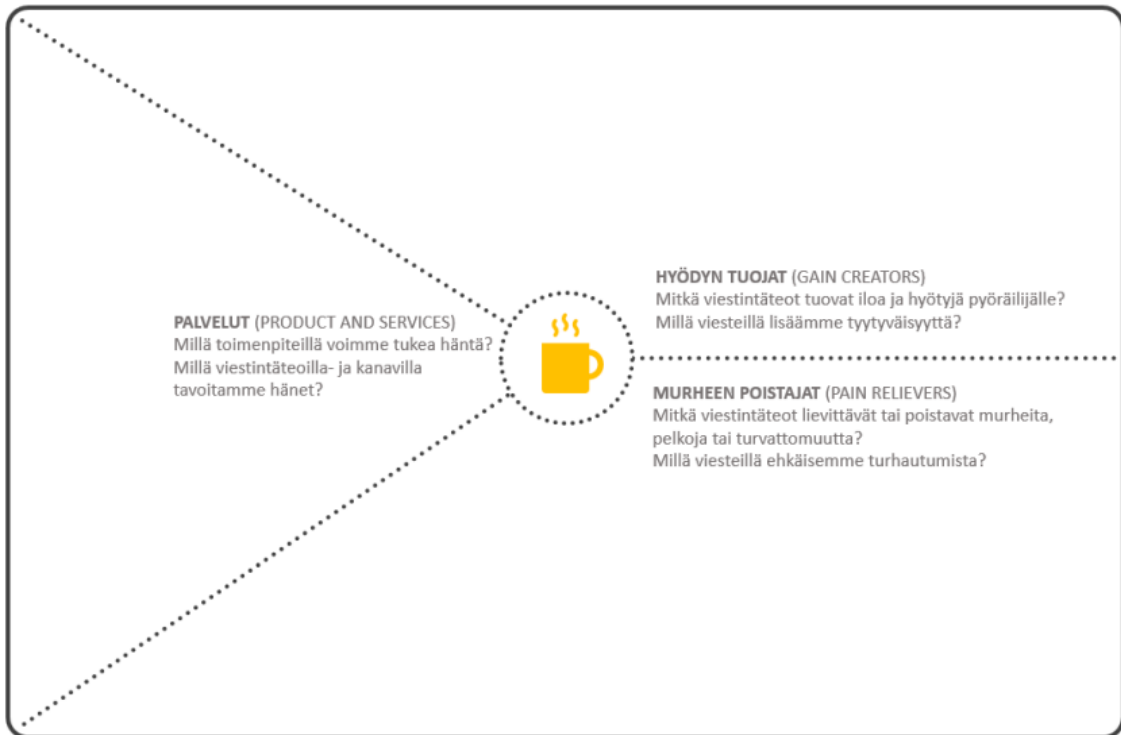
**ARKI** Miltä pyöräilijän arki näyttää?



Kuvio 9. Arkikanvaasi (Perttuli Pauliina)

Tilaisuuden toisessa vaiheessa kehitettiin ratkaisuja eli mietittiin mistä pyöräilijä hyötyy. Hyötyosion täyttäminen aloitettiin hyödyn tuojien ja murheen poistajien pohdinnalla. Seuraavaksi mietittiin miten palveluiden toimenpiteet tukevat asiakasta ja mitkä viestintäteot sekä -kanavat tavoittavat asiakkaat. (Kuvio 10.)

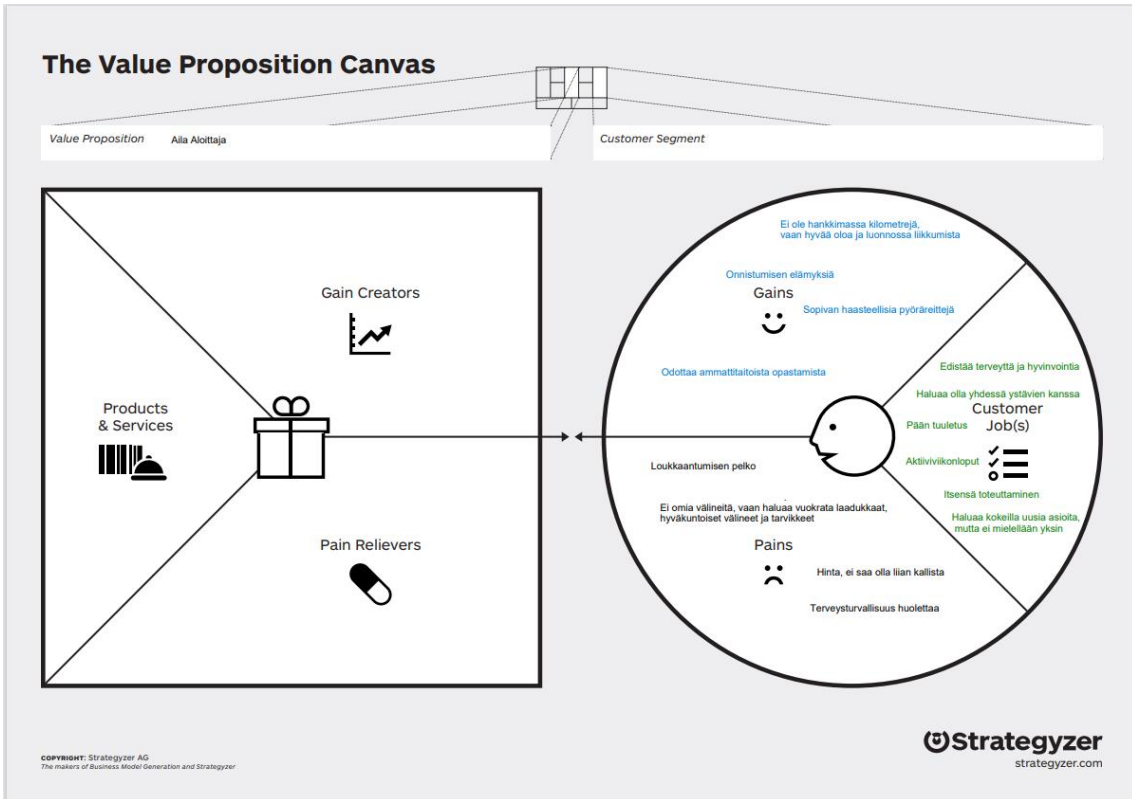
## HYÖTY Mistä pyöräilijä hyöttyy?



Kuvio 10. Hyötykanvaasi (Perttuli Pauliina)

Päivän loppuun kaikki osallistujat tekivät yhteistyössä päivän yhteenvetoa. Työpajan viimeisessä vaiheessa mietittiin mistä ja miten pitää viestiä. Tavoitteena oli suunnitella toimenpiteitä pyöräilyreittien turvallisuusviestintään, jotta asiakkaan turvallisuuskokemus ja turvallisuus parantuisi. Tulokseksi syntyi selkeä suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. Suunnitelmassa todettiin miten viestintä tulisi aloittaa, mitä ainakin pitäisi tehdä ja mietittiin myös tulevien toimenpiteiden tarkka priorisointi. Työkalu toimi siis hyvin ja työpajan tuloksena syntyi selkeä toimintasuunnitelma. (Kuvio 11.)





Kuvio 11. The Value Proposition Canvas (Businessdesigntools)

# AILA ALOITTAJA

## MOTTO

Asiolla on tapana järjestyä.



## DEMOGRAFIA

- 43-vuotias ulospäin suuntautunut nainen
- lähihoitaja
- naimisissa, kaksi ala-asteikäistä lasta ja lemmikkikoiraa
- perhe asuu omakotitalossa
- terveys, perhe, läheiset ja henkinen hyvinvointi tärkeintä
- elämäntyyliään suunnitelmallinen ja säästeliäs
- turvallisuushakuinen

## HARRASTUKSET

- sosiaalinen lähiliikkuja
- liikkuminen mieluisinta kesän aikana ja siihen motivoi terveyden ylläpitäminen, hyvinvointi ja kaverit
- liikkuu lemmikkikoiran kanssa joka päivä
- lenkkeilee ystävän kanssa 2-3 kertaa viikossa
- käy kuntosalilla (hyödyntää liikuntaseteleitä)
- pitää kotoilusta

## MOTIVAATIO JA TAVOITTEET

### Mikä motivoi lähtemään maastopyöräilemään?

- terveys, hyvinvointi ja kaverit
- kokeilunhalu

### Mitä tavoittelee, kun lähtee maastopyöräilemään?

- pää tuulettuu ja akut lataantuvat
- hyvää fiilistä uudelta alueelta
- saa ylittää itsensä, mutta rajallisesti

Kuvio 12. Visualisoitu Aila Aloittajan profiili. (Oamk 2022c)

## KOHDE

### Miten kohde valitaan?

- ns. "matalan kynnyksen" valmiit ohjelmapalvelupaketit kiinnostavat
- valmis maksamaan 100-300 euroa/päivä sisältäen välineet, oppaan, majoituksen, kuljetuksen ja ruokailut
- pitää helpoista reiteistä mukavissa maisemissa oppaan johdolla
- etsii tietoa somesta (Instagram, Facebook & Snapchat) ja informatiivisina pitämiltään verkkosivuilta
- spesiaalipaketit ja tarjoukset kiinnostavat
- pitää aktiiviiklonlopuista

### Mitä eniten odottaa maastopyöräilyttä?

- onnistumisen elämykset tärkeitä
- riittävän haasteellinen pyöräilyreitti

## TURVALLISUUS

### Mitä ajattelee turvallisuudesta?

- mieltää turvallisuuden vaarattomuuden tunteena
- luottaa täysin ammattitaitoiseen oppaaseen
- haluaa tiedon välineistä ennen ostopäätöstä
- toimiva pyörä ja turvaohjeet ennakoon
- palvelun tulee olla saavutettava ja esteetön

### Mitä turvallisuushuolia?

- pelkää kaatumista
- uskaltaa osallistua koronasta huolimatta

### Mitä huolenaiheita palvelun suhteen?

- Onko reitti ja varusteet kunnossa?
- Onko opas pätevä?
- Onko ennalta arvaamattomiin tekijöihin varauduttu?



### NO THANKS

- kiireen tuntu
- suorittaminen

Kuvio 13. Visualisoitu Aila Aloittajan profiili (Oamk 2022c)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, TULOKSET JA ANALYSOINTI

Tässä kappaleessa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisen vaiheista ja analysoitavan aineiston hankkimisesta. Tässä luvussa kerrotaan myös työpajoista saadusta palautteesta.

### 7.1 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi eteni hankkeiden hankesuunnitelmien mukaisesti toteutettujen työpajojen aikataulujen mukaan. Analysoitavaa aineistoa saatiin työpajoista, joissa käytettiin turvallisuuden muotoilun työkaluja. Työkaluista kerättiin palautetta työpajoihin osallistuneilta henkilöiltä sekä hankkeiden asiantuntijoille järjestetyssä palautekeskustelussa.

### 7.2 Palaute tilaisuuksien osallistujilta

Syksyllä järjestettyjen tilaisuuksien osallistujilta kerättiin palautetta. Kysymykset ja palautteet löytyvät liitteestä 1. Rokuan tilaisuudesta saadusta palautteesta korostui työkalun hyvä käytettävyys. Osallistujat kertoivat saaneensa työkalun avulla uusia ideoita turvallisuuden kehittämiseen. Palautteen antajat kertoivat, että vaikka oma tuote on tuttu, oli hyvin hyödyllistä pilkkoa sen palvelutapah-tuma pieniin osiin. Pilkkomalla löydettiin palvelusta uusia kehityskohteita, joita yrittäjät eivät olleet aiemmin huomanneet. Palautteessa kerrottiin, että palveluntarjoajat löysivät uusia tietoja, mitä voisi lisätä yrityksen verkkosivuille sekä palvelun käytön ohjeistukseen. Turvallisuuspolkua käytettäessä asiakkaan asemaan asettuminen koettiin hyväksi lähestymistavaksi kehittämistyöhän. Päivän palautteesta tuli myös esille se, että palveluntarjoajat huomasivat kuinka pieneltäkin tuntuvat asiat voivat vaikuttaa merkittävästi asiakkaan turvallisuuskokemukseen. Osallistujien mielestä palveluvaiheiden kirjauksissa oli hieman päällekkäisyyksiä ja osa työkalun termeistä oli hieman epäselviä.

Etänä järjestetystä turvallisuusviestintään keskittyneestä työpajasta, asiakaslähtöisiä turvallisia pyöräilyreittejä, saatiin paljon palautetta. Annetusta palautteesta pystyttiin päättämään, että työskentelytapaa etänä pidettiin hyvänä ja tehokkaana. Vaikka osallistujasta oli tuntunut jokin idea hieman huonolta, oli ryhmä ollut kannustava ja ideoita oli jatkojalostettu yhdessä. Palautteissa korostui yhdessä tekemisen tärkeys. Yhdessä tehty loppuyhteenveto koettiin hyvänä työskentelytapana, koska siten pystyi näkemään myös muiden ryhmien tulokset. Sähköiset työkalut,

Mural ja Mentimeter, koettiin toimiviksi työkaluiksi työpajan kirjauksiin ja pikagallupin tekemiseen. Osallistujat kokivat saaneensa oppeja omaan työskentelyyn ja palveluiden ideointiin. Haasteelliseksi koettiin turvallisuusviestinnän vaikeudet, sen informaation sekä kieltojen ja sääntöjen paljous, joka voi tuoda negatiivisia tunteita asiakkaille. Myös viestintäkanavien ja viestinnän oikea-aikaisuuden valinta koettiin haastavaksi.

### **7.3 Palaute hankkeiden asiantuntijoilta**

Hankkeiden asiantuntijoille järjestettiin joulukuussa 2022 Teamsin välityksellä tapaaminen, jonka tavoitteena oli saada asiantuntijoita kertomaan heidän kokemuksistaan palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluista ja niiden toimivuudesta. Tunnin kestäneeseen tapaamiseen osallistui seitsemän hankkeiden asiantuntijaa. Palautetilaisuuden keskustelun pohjaksi valmisteltiin kysymyksiä, jotka on esitelty liitteessä 2. Tilaisuus nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin. Seuraavissa kappaleissa esitellään tiivistetysti palautekeskustelun toteutumaa.

Tilaisuuden alussa keskusteluun osallistuvilta kysyttiin, mitä mieltä he olivat kevään ja syksyn työpajojen työskentelyn sujuvuudesta. Asiantuntijat totesivat, että vaikka turvallisuus on ollut aiheena kaikissa työpajoissa, niin niissä on ollut eri teemat, esimerkiksi viestintä ja palvelumuotoilu ovat tuoneet niihin vaihtelua. Työpajat ovat sujuneet hyvin ja ne ovat olleet aika erilaisia. Myös turvallisuuden laajan käsitteen koetaan tuoneen aina uutta työpajoihin. Kaikissa järjestetyissä tapahtumissa on ollut mukana riittävästi aktiivisia osallistujia. Keskusteluissa tuli myös esille se, että työkalujen tulisi olla nopeasti omaksuttavia ja helppokäyttöisiä.

Palvelumuotoilun työkalujen käytössä sellaisenaan palveluiden turvallisuuden muotoilusta keskusteltaessa tuli esille, että asiakasprofiili, empatiakartta ja arvolupauskanvaasi koettiin hyväksi työkaluksi sellaisenaan. LUOTA-hankkeen aikana järjestetyissä tilaisuuksissa käytettiin näitä työkaluja ja todettiin, että työkaluja käytettäessä nousi paljon turvallisuuteen liittyviä asioita esille.

Palvelumuotoilun työkaluista muokatuista työkaluista asiantuntijat kokivat toimiviksi erityisesti turvallisuuspolkutyökalun sekä arki- ja hyötykanvaasin. Pienillä modifikaatioilla edellä mainituista saadaan kehitettyä hyviä toimivia työkaluja, joilla voidaan lisätä asiakkaan turvallisuuskokemuksen ymmärrystä.



Asiantuntijat totesivat työkalujen haasteeksi sen, että niitä käytettäessä tulisi olla sopivasti yhdessä tekemistä sekä vaihtelua tehtävissä. Työpajat tulisi suunnitella tarkkaan, jotta ne ovat riittävästi mielenkiintoa herättäviä. Asiantuntijat kokivat hyväksi koko päivän työskentelyn, eikä itsekseen tekemistä koettu sopivaksi muodoksi työskentelyyn.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia hankkeissa muokattujen työkalujen soveltuvuutta palveluiden turvallisuuden muotoiluun, pohtia tuettiin niiden avulla palveluiden turvallisuuskokemuksen kehittymistä ja kartoittaa palautteiden perusteella niiden jatkokehittämisen tarpeet. Palvelumuotoilussa on käytössä nämä työkalut, mutta näitä työkaluja voidaan soveltaa näihin avoimiin kysymyksiin mitä palveluiden turvallisuuden muotoilussa on. Järjestetyissä työpajoissa päästiin kokeilemaan muotoiltuja työkaluja ja työpajapäivistä kerättiin palautetta. Myös hankkeiden asiantuntijoille pidetyssä palautetilaisuudessa ja tilaisuuksiin osallistuneilta henkilöiltä saatiin kerättyä paljon tietoa, joiden avulla pystyttiin pohtimaan työkalujen soveltuvuutta palveluiden turvallisuuden muotoiluun. Koska palaute kerättiin suoraan hankkeiden työpajoihin osallistuneilta henkilöiltä, voidaan tutkimustulosta pitää luotettavana.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä toimi: Mitkä työkalut soveltuvat palveluiden turvallisuuden muotoiluun? Analysoidun aineiston perusteella voidaan päätellä, että työpajoissa käytetyt työkalut soveltuvat pääsääntöisesti hyvin sellaisenaan palveluiden turvallisuuden muotoiluun. Työpajoista tehdyistä havainnoista ja saadun palautteen perusteella palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluista voidaan sanoa, että asiakasprofiili, turvallisuuspolku sekä arki- ja hyötykanvaasi toimivat opinnäytetyössä mukana olevien hankkeiden tilaisuuksissa parhaiten.

Vaikka työkalut toimivat hyvin sellaisenaan, saatiin työpajojen käyttökokemuksista ja palautteista hyviä kehitysajatuksia. Turvallisuuspolku työkalun haaste oli kanvaasiin täytettävien tietojen hahmottaminen ja joillain osallistujilla oli hieman hankaluuksia täyttää kanvaasia samantapaisten tietojen vuoksi. Turvallisuuspolkutyökalua on jo muokattu käyttäjäystävällisemmäksi hankkeiden asiantuntijoiden toimesta. Lisäksi tutkimusta tehtäessä tuli esille useamman kerran työkalujen helppokäyttöisyyden tärkeys. Palautetta työkalujen selkeydestä ja helppokäyttöisyyden tarpeesta tuli niin työpajoihin osallistujilta kuin hankkeen asiantuntijoiltakin.

Myös palvelumuotoilun työkalujen soveltuvuus palveluiden turvallisuuden muotoilussa todettiin hyväksi, varsinkin kun pidettiin turvallisuuden näkökulma mukana kehitystyössä. Asiakasprofiilityökalun avulla saatiin aikaiseksi monia hyviä huomioita, jotka saivat aikaan useita uusia ideoita palve-

luiden turvallisuuden kehittämiseen. Myös empatiakartta ja arvolupauskanvaasi koettiin hyvin toimiviksi työkaluiksi. Tutkimuksen aikana palveluntarjoajilta saadun palautteen perusteella voidaan ajatella, että työkalut ovat edesauttaneet asiakkaan turvallisuuskokemuksen saavuttamista.

Lisäksi tutkimuskysymyksinä toimivat: mitä rajoitteita työkalujen käytössä on, mitä haasteita niiden käyttämisessä on ja mitä hyviä puolia niiden käyttämisessä on? Kuten työpajoihin osallistuneilta ja hankkeen asiantuntijoilta saadusta palautteesta voidaan päätellä, työkalujen selkeyttä ja yksinkertaisuutta arvostetaan. Työkalujen käyttäminen koettiin miellyttäväksi ja niiden käyttämisestä saatiin paljon apua turvallisuuden muotoilussa. Työkaluja käytettäessä keskityttiin asiakkaan näkökulmaan, ja se toi palveluntarjoajille uusia ajatuksia turvallisuuden huomioimiseen. Myös palveluiden jokaisen vaiheen kuvaus sekä erikseen jokaisen vaiheen turvallisuuteen liittyvien asioiden pohtiminen lisäsi asiakasymmärrystä.

Työkalujen rajoitteita oli nähtävissä Serious Play -menetelmää käytettäessä. Menetelmää käytettiin yksin ja palautteista oli nähtävillä, että työskentely olisi ollut mielekkäämpää yhteistyössä pareittain tai pienissä ryhmissä. Palautteesta oli havaittavissa, että se yhteistyö olisi hyvin todennäköisesti lisännyt lopputuloksen laadukkuutta. Haastetta oli myös päivän tulosten tulkitsemisessa, koska niitä ei kirjattu ylös.

Työkalujen käytön hyviä puolia oli nähtävissä paljon käytännön työpajatyöskentelyn lopputulosten ja palautteiden muodossa. Yleisesti voidaan todeta, että palautteen perusteella palveluntarjoajat pitivät tilaisuuksien fasilitoinnista ja tilaisuuksien alussa esitetyt aiheiden alustukset toimivat hyvin. Myös ennalta tehtyä selvitystyötä ja työpajojen materiaaleja arvostettiin, ja palveluntarjoajat halusivatkin ottaa aineistoja mukaan tulevia työskentelyjä varten. Yksi syksyn ensimmäiseen työpajaan osallistuneen henkilön palaute on kulkenut mukana lähes koko tutkimustyön ajan: ”Kiitos kun annoitte tietoa ajattelun pohjaksi.” Tämä antaa viitteitä siitä, että työpajojen työskentelytavoista on pidetty ja tieto on ollut kaivattua ja tarpeellista. Voidaan myös päätellä, että työpajojen sisällöt on suunniteltu hyvin ja että niissä käytettyjen työkalujen käyttäminen on sujunut hyvin. Tämä antaa myös viitteitä siitä, että fasilitointi on ollut onnistunutta. Palveluiden turvallisuuden muotoiluun työkalut soveltuvat erinomaisesti esimerkiksi luontoperustaisten palveluiden asiakaskokemuksen kehittämiseen, koska alan toimijat antoivat hyvää palautetta työkalujen soveltuvuudesta turvallisuusmuotoiluun.

Vaikka työkalut koettiin pääsääntöisesti palveluiden turvallisuuden muotoilua tukeviksi työkaluiksi, voitaisiin niitä muokata vielä käyttäjäystävällisemmiksi. Näin tehtiinkin jo turvallisuuspolkutyökalun muotoilussa.

Selkeämpien työkalujen lisäksi palveluiden turvallisuuden muotoilua voitaisiin kehittää seuraavilla toimenpiteillä:

- Turvallisuuteen liittyvä kysely heti palvelun käytön jälkeen. (Voiko antaa vastaajalle esimerkiksi 10 % alennuksen seuraavalle osallistumiskerralle tai jonkun yrityksen tuotteen?) Voisiko turvallisuuskyselyn lopussa olla pisteytys, jotta turvallisuuskokemusta voitaisiin helposti mitata ja luvun avulla voitaisiin kätevästi seurata asiakkaan turvallisuuskokemusten kehittymistä. Luvulle olisi helppo asettaa tavoite kuukausittain tai vuosittain.
- Yrityksen asiakkaiden kanssa tehtävät turvallisuuspolkukävelyt, jotka tehdään yrityksessä paikan päällä. Tähän voisi vielä suunnitella helposti täytettävää sähköistä työkalua. Esimerkiksi uusi ohjelmopalveluyritys voisi käyttää tähän digitaalista markkinointia ja voisi pyytää sosiaalisen median välityksellä ihmisiä osallistumaan kilpailuun, jonka palkintona olisi maksuton osallistuminen yrityksen palveluun ja voittaja sitoutuisi tekemään turvallisuuspolkuharjoituksen. Tämän avulla uusi yritys saisi paljon näkyvyyttä ja asiakkaiden turvallisuuskokemusta saataisiin tutkittua.

Vaikka työkalujen käyttöönotto sujui hyvin ja palaute oli positiivista, voitaisiin jatkossa työpajoja järjestäessä pohtia vielä enemmän sitä, miten saataisiin vielä enemmän osallistujia työpajoihin ja muihin tilaisuuksiin. Mikä voisi olla lisäarvo, jonka palveluntarjoaja kokee saavansa, kun saapuu tilaisuuteen paikan päälle tai osallistuu etänä? Mitä tilaisuudesta jää käteen? Voisiko houkuttimena toimia tilaisuuden järjestäminen jossain mielenkiintoisemmassa kohteessa, jossa olisi lyhyt yrityksen esittely tilaisuuden alussa? Voitaisiko työpajoja järjestää yhteistyössä paikallisten elinkeinoja edistävien tahojen kanssa, jotta tilaisuuksien markkinointi olisi tehokkaampaa? Voisiko tilaisuus olla puolen työpäivän mittainen, jolloin ehtisi olla loppupäivän tarvittaessa muissa työtehtävissä?

Tutkimusta tehtäessä saavutettiin tutkimuksen tavoite ja jatkossa aihetta voitaisiin tutkia asiakkaan näkökulmasta. Hankkeisiin osallistuneiden yritysten asiakkaiden turvallisuuskokemusta voitaisiin tutkia yrityksille ja niiden asiakkaille tarkoitetulla kyselyllä.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata palveluiden turvallisuuden muotoilun työkaluja. Hankkeissa käytetyt työkalut ovat käytössä palvelumuotoilussa, ja niitä voidaan hyvin soveltaa avoimiin kysymyksiin, mitä yritysten omissa projekteissa on. Hankkeissa muokattujen työkalujen skaalautuvuudet olivat hyviä ja ne olivat tehokkaita.

Tutkimuskysymyksien pohdinnan aineistoa kerättiin työpajoihin osallistuneilta henkilöiltä ja hankkeiden asiantuntijoille järjestettiin palautekeskustelu. Työpajoissa tehdyn havainnoinnin ja palautteiden pohjalta pystyttiin päättämään turvallisuuden muotoilun toimivuutta käytännössä. Opinnäytetyön kysymyksiin saatiin hyvin vastauksia ja niiden lisäksi heräsi uusia ajatuksia turvallisuuden muotoilun työkalujen kehittämiseksi.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan erittäin mielenkiintoinen matka palvelumuotoilun ja palveluiden turvallisuuden muotoilun maailmaan. Tekijälle kertyi paljon uutta tietoa myös työpajoihin valmistautumisesta ja niiden fasilitoinnista. Onnistuneen fasilitoinnin merkityksen suuruus ylitti opinnäytetyöntekijän. Työpajojen fasilitaattorit olivat erittäin ammattitaitoisia ja se näkyi työpajojen työskentelytehokkuudessa ja tulosten laadussa. Työpajoissa saatiin aikaan paljon hyviä tuloksia ja niistä saatujen uusien tietojen sekä työpajatyöskentelyjen jälkeen yrittäjien ja muiden osallistujien on ollut hyvä jatkaa turvallisuusmuotoilua työssään. Opinnäytetyöntekijän osallistuminen työpajoihin helpotti huomattavasti työkalujen toimivuuden analysointia ja jatkokehittämisen tarpeiden pohdintaa.

Opinnäytetyön tekeminen alkoi syksyllä 2022, jolloin pidettiin turvallisuusmuotoilun työpajoja. Raporttia kirjoitettiin koko syksyn ajan. Tulosten analysoinnissa meni suunniteltua pidempään ja opinnäytetyön raportti valmistui huhtikuussa 2023.

## LÄHTEET

Ahvenainen, Perttu, Gylling, Janne & Leino, Sani 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Kauppakamari

Businessdesigntools 2023a. Hakupäivä 7.1.2023. <https://businessdesigntools.com/portfolio-items/empathy-map/>

Businessdesigntools 2023b. Hakupäivä 7.1.2023. <https://businessdesigntools.com/portfolio-items/value-proposition-canvas/>

Gibbons, Sarah 2017. Service Blueprints: Definition. Nilssen Norman Group. Hakupäivä 7.1.2023. <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/?lm=service-blueprints-when-why&pt=youtubevideo>

Ideapakka. Blogi. Hakupäivä 16.11.2022. <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-empatiakartta/>

Isopoussu-Koponen, Lea, Aro, Päivi, Poutiainen, Anne & Virkkula, Minna 2022. Varautuminen, viestintä ja verkostoituminen – turvallisten luontoperustaisten palvelujen kulmakivet. Oamk Journal. Hakupäivä 16.11.2022. <https://oamk.fi/oamkjournal/2022/varautuminen-viestinta-ja-verkostoituminen-turvallisten-luontoperustaisten-palvelujen-kulmakivet/>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012. SDT- Palvelumuotoilun työkalupakki. Hakupäivä 7.1.2023. <file:///C:/Users/jaana/Downloads/ServiceDesignToolkit.pdf>

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Almatalent

Oamk 2022a. LUOTA-Etusivu. Hakupäivä 10.11.2022. <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/luota/>

Oamk 2022b. TUOKIO-hanke. Hakupäivä 16.11.2022. <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/tuokio>

Oamk 2022c. LUOTA-hanke. Hakupäivä 1.4.2023. <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/luota/luota-materiaalit>

Osterwalder, Alexander, Pigneur, Yves, Bernada, Greg & Smith, Alan 2014. Value proposition design: How to Create Products and Services Customer Want. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons. Hakupäivä 3.1.2023 Ebook Central Perpetual. Vaatii käyttöoikeuden.

Perttuli Pauliina 2022. Turvallisia pyöräilyreittejä. Työpaja 10.11.2022. Viestintätoimisto Kaiku.

Serious Play. Etusivu. Hakupäivä 4.1.2023. <http://www.seriousplay.fi>

Tukes 2022. Tuotteet ja palvelut. Hakupäivä 16.11.2022 <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet#b30dc9fe>

TUOKIO-hanke 2022. Instagram-päivitys 10.11.2022. Kuvaaja Heidi Ålander. Hakupäivä 2.4.2023. <https://www.instagram.com/p/CkxeHf1slbO/>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Riitta 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum. Hakupäivä 5.10.2022. Verkkokirjasto Alma Talent oy. Vaatii käyttöoikeuden.

Verhelä, Pauli 2022. Webinaari 15.11.2022

Syksyllä järjestettyjen tilaisuuksien osallistujilta kerättiin palautetta. Palautetta kysyttiin seuraavien kysymyksien avulla:

- 1.) Miltä työskentely tuntui?
- 2.) Mitä ajatuksia käytetystä työkalusta?
- 3.) Arki- ja hyötykanvaasit, Menti ja yhteenveto alustalla. Miten auttoi turvallisuusviestinnän ideoinnissa ja ratkaisujen löytämisessä?
- 4.) Miten auttoi tunnistamaan mitä turvallisuusviestintä on?
- 5.) Oliko jotain haasteellista?
- 6.) Voitko hyödyntää jatkossa omissa projekteissa ja viestintää kehittäessä?
- 7.) Muita havaintoja tai kommentteja?



Palauttekeskustelu hankkeiden asiantuntijoille 15.12.2022

- Saako nimet olla esillä opinnäytetyön raportissa?
- Miten työpajoissa työskentely sujui kevään ja syksyn aikana?
- Mitä ajatuksia hankkeiden aikana käytetyistä palvelumuotoilun työkaluista?
  - asiakasprofiilit
  - empatiakartta
  - arvolupaus
- Mitä ajatuksia herää hankkeiden aikana käytetyistä turvallisuusmuotoilun työkaluista?
  - turvallisuuspolku
  - Lego serious play
  - turvallisuuskartta
  - turvallisuusesite
  - palaute turvallisuudesta
- Oliko työkalujen käytössä jotain haasteellista?

Saavutettiin työkalujen avulla mielestänne turvallisuuskokemuksen muodostumista?

Ovatko työkalut hyödynnettävissä sellaisenaan yrityksen turvallisuuskokemusta kehittäessä?