

Työpohja 3: Kartoitus ja määrittely

Tehtävä: Määrittele valitsemasi palvelu, jota haluat muotoilla ja kehittää. Kuvaa tähän pohjaan palvelun muotoilun kannalta keskeiset tekijät.

Esimerkkinä fysioterapeutin vastaanotto

Kehitystyon tavoite: mitä palveluasi muotoilet?	Saavutettavuuden ja palveluprosessin selkeyttäminen asiakasnäkökulmasta
Kenen arkea se tulee auttamaan?	Lääkärin kehotuksesta tai läheteellä tuleva asiakas.
Mitä halutaan saavuttaa?	Asiakas löytää palvelun helposti ja osaa varata itselleen sopivan palvelun. Asiakkaalle muodostuu käsitys hoidon vaatimuksista ja vaiheista.
Millä onnistumista tullaan mittamaan?	Asiakastyytyväisyys paranee suosittelujen määrän kasvulla. Syntyy tarpeeseen perustuvia vakioasiakkuuksia. Ajankäyttö tehostuu hoitoprosessissa.
Ketä kutsutaan työryhmään (taho/henkilö)?	Asiakkaat (läheteellä tulevat) Suositteleva asiakkaat Valikoidut kumppanit (lääkärit)
Aikataulut eri vaiheille	Vaihe 1: vk 1–4, palveluprosessin nykytilan kuvaus, tavoitteen täsmennys Vaihe 2: vk 5–8, asiakaspalautteen kerääminen nykyisestä toiminnasta ja kriittisten kontaktipisteiden tunnistaminen Vaihe 3: vk 9–16, palvelun yhteiskehittäminen ja testaaminen Vaihe 4: vk 17–20 palvelun uusi kuvaus palautteen perusteella ja ohjeistus Vaihe 5: vk 21–22, uuden palvelun lanseeraus



Kartoitus ja määrittely

**Kehitystyön tavoite:
mitä palveluasi muotoilet?**

Kenen arkea se tulee auttamaan?

Mitä halutaan saavuttaa?

Millä onnistumista tullaan mittamaan?

Ketä kutsutaan työryhmään (taho/henkilö)?

Aikataulut eri vaiheille