



**TiimiVerkko – Osallisuutta  
verkkovalmennuksesta  
Yhteiskehittämistyöpaja 31.1.2020**

**jamk.fi**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu



**Jyväskylän  
Katulähetys**  
Tukea elämän arkeen

*Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma*

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020



**Euroopan unioni**  
Euroopan sosiaalirahasto

# Yhteiskehittämistyöpaja 31.1.2020

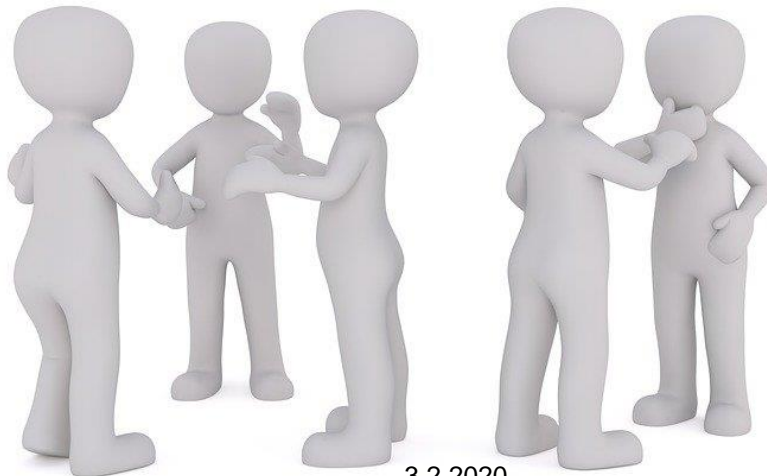
## Aikataulu:

9.-10.00 Aamukahvit ja syksyn 2019 digipilottien esittely

10.15-11.30 Uuden ideointi

11.30-12.00 Välipala ja suuntaviivat tulevaan

12.-12.45 Mahdollisuus tutustua Jyväskylän  
Katulähetyksen Talentti-toimintaan



3.2.2020

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Digikokeilujen esittely

- 1) Jyväskylän Katulähetys – yksilövalmennus verkkoon
- 2) Starttipaja – digiruokala
- 3) Taite – Osaajaksi valmennus
- 4) Laukaan työnhakijat – Verkkopalvelut tutuksi
- 5) Äänekosken työnhakijat – Verkkopalvelut tutuksi
  - 1) Mitä tehtiin? Näyttäkää konkreettisesti
  - 2) Mikä sujui hyvin?
  - 3) Mikä oli haastavaa?
  - 4) Mitä säilytätte tulevaan kokeiluun?



10 min esittely + kommentit/ kysymykset

→ Aloitus- ja lopetuslomakkeet

# Uuden ideointi ja suuntaviivat tulevaan

- Klo 10.15 - 10.45 Kevään 2020 digikokeilun täsmentäminen
- 10.45 - 11.15 SWOT –analyysi palvelukonseptista
- 11.15 - 11.30 Palvelukonseptin esittelyt



# TIIMIVERKKKO

SYYS-LOKAKUU  
2019

## PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu prosessin perusteet ja prosessin aloitus asiakaslähtöisesti

JOULUKUU 2019

## ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Pilottien kokemukset, niiden arviointi ja jatkojalostus

MARRASKUU  
2019

## DIGITOTEUTUKSET

Digitaalisesti toteutuvien palvelujen pilotointi käytännössä kunnissa ja Katulähtöyksellä. Yhteiskehittämistyöpajat.

TAMMIKUU 2020

## ANALYSOINTI

Tulevien toimintojen suunnittelu aikaisempien pilottien analysoinnin perusteella

HELMIKUU 2020

## PALVELUMUOTOILU 2

Uudet palvelumuotoilu prosessit

MAALIS-HUHTIKUU  
2020

## DIGITOTEUTUKSET

Asiakaskunnan laajennus ja uudet digipilotit kunnissa ja Katulähtöyksellä

TOUKOKUU  
2020

## ARVIOINTI

Kaikkien kokeilujen arviointi ja kehitystyö

KESÄKUU 2020

## VALMISTAUTUMINEN

Tulevat visiot ja syksyn 2020 valmistelut



Liittöedust.  
Projektipöytäkirja  
Sanna Paasi | Hyvän  
otunimittauson m@jamk.fi  
040-574 5700

# PALVELUKONSEPTI ON...

Asiakkaan ostama tai käyttämä palvelun kokonaisidea.

Tarjottu palvelu – palveluprosessi ja sen yksityiskohdat, jotka on suunniteltu, luotu ja toteutettu.

Asiakaskokemus – asiakkaan suora ja henkilökohtainen kokemus, joka on syntynyt vuorovaikutuksessa palvelun kokonaisuuden, sen osien ja kontaktipisteiden kautta.

Palvelun tulokset – asiakkaan saamat palveluprosessista saamansa tulokset – kokemus, tuotteet, edut, tunteet, tuomiot ja aikomukset...

# Digikokeilun täsmentäminen

## MITÄ?

MIHIN HAETAAN RATKAISUA (tarve)  
PALVELUKONSEPTIN KUVAUS  
(helmikuu suunnittelua, maalis-huhtikuussa  
toteutus, toukokuu arviointi ja raportointi)

## KENELLE?

PALVELUKONSEPTIN KOHDERYHMÄ

## MITEN?

PALVELUKONSEPTIN TOTEUTUS  
AIKATAULU (helmikuu suunnittelua, maalis-  
huhtikuussa toteutus, toukokuu arviointi ja  
raportointi)  
ROOLIT JA VASTUUT  
OPISKELIJOIDEN ROOLI

## MIKSI?

PALVELUKONSEPTIN MERKITYS

# Digikokeilun täsmentäminen

**MITÄ?**

**KENELLE?**

**MITEN?**

**MIKSI?**



# SWOT –analyysi digikokeilusta

**VAHVUUDET**

**HEIKKOUEDET**

**UHKATEKIJÄT**

**MAHDOLLISUUDET**

# LÄHTEET & KIRJALLISUUS

## [Human Centered Design Toolkit](#)

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä – Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Kelley, T. & Littmann, J. 2001. Art of Innovation. London: HarperCollins.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen Maisterin lopputyö. Helsinki: TAIK.

Maffei, S; Mager, B; Sangiorgi, D. 2005. Innovation Trough Service Design. Design plus research and a theory network of practise. A users' driven perspective. Joining Forces. September 22–24, 2005. Helsinki: University of Art and Design.

Mager, B. 2004. Service Design. A Review. Köln: Prima Print GmbH.

Miettinen, S. (Toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu & Teknologiateollisuus.

Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds.) 2009. Designing Services with Innovative Methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design.

[Moritz, S. 2005. Service Design. Practical Access to Envolving Field. Köln: Köln International School of Design.](#)

Stickdorn, M. & Schneider, J. (ed.) 2010. This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

[Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. This is Service Design Doing. Applying Service Design Thinking in the Real World. Sebastopol: O'Reillys Media.](#)

[Service Design Tools](#)

## Tulevia tapahtumia

- ti 11.2 klo 9.-12.00 Digi-CV klinikka Vattipaja, Laukaa
- ke 12.2 klo 9.-12.00 Digi-CV klinikka Vattipaja, Laukaa
- to 20.2 klo 12.-15.00 Digi-CV klinikka, Äänekoski
- Ti 3.3 klo 14.-15.00 Tukiwebinaari – digipilottien valmisteluun <https://jamk.zoom.us/j/691056050>
- Ke 4.3 iltapäivä, Canva-koulutus, työkokeilijat Suolahti
- To 5.3 klo 9.-10.00 Tukiwebinaari – digipilottien valmisteluun <https://jamk.zoom.us/j/691056050>
- ke 11.3 klo 13.-16.00 Digi-CV klinikka Työtreffit, Äänekoski
- to 19.3 klo 12.-15.00 Digi-CV klinikka, Laukaa
- to 7.5 klo 12.-15.00 Digi-CV klinikka, Laukaa/Äänekoski



# Kesäkuun juurruttamistyöpaja - TiimiVerkkoFest

- to 11.6, tarkempi aika vielä vahvistuu myöhemmin, mutta varatkaa kyseinen päivä kalentereihinne.
- Syntyneiden digipalveluiden esittely ja toiminnan juurruttaminen osaksi olemassaolevia palveluita
- Kokemusten jakaminen ja palveluiden hiominen
- Mukavaa yhdessäoloa
- Paikka varmistuu myöhemmin, myös ehdotuksia otetaan vastaan.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# Saavutettavuusdirektiivi

- EU:n saavutettavuusdirektiivi koskee kaikkia julkisia verkkopalveluita esim. valtion, kuntien, sekä muiden julkisten tahojen verkkopalveluita
- Digitaalisten palveluiden tulee olla kaikille yhdenvertaisesti saavutettavia.
- [www.saavutettavuusdirektiivi.fi](http://www.saavutettavuusdirektiivi.fi) ja <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Jokaiseen digipalveluun tulee tehdä ”Saavutettavuusseloste”
- <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/saavutettavuusseloste/>
- Avuksi sopivia työkaluja esim. Chrome Wave tai Siteimprove

## Designing for users on the autistic spectrum



### Do...

use simple colours



### Don't...

use bright contrasting colours



write in plain English

**Do this.**

use figures of speech and idioms



use simple sentences and bullets



create a wall of text



make buttons descriptive

Attach files

make buttons vague and unpredictable

Click here!

build simple and consistent layouts



build complex and cluttered layouts



## Designing for users of screen readers



### Do...

describe images and provide transcripts for video

<alt>

### Don't...

only show information in an image or video



follow a linear, logical layout



spread content all over a page



structure content using HTML5

<h1>  
<nav>  
<label>

rely on text size and placement for structure

36pt, bold  
Header

build for keyboard use only



force mouse or screen use



write descriptive links and headings

Contact us

write uninformative links and headings

Click here

## Designing for users with low vision



### Do...

use good colour contrasts and a readable font size

Aa

use low colour contrasts and small font size

Aa

publish all information on web pages



bury information in downloads



use a combination of colour, shapes and text

Start >

only use colour to convey meaning



follow a linear, logical layout

200% magnification



spread content all over a page

200% magnification



put buttons and notifications in context



separate actions from their context



## Designing for users with physical or motor disabilities



### Do...

make large clickable actions



### Don't...

demand precision



give form fields space



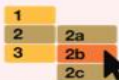
bunch interactions together



design for keyboard or speech only use

Tab

make dynamic content that requires a lot of mouse movement



design with mobile and touchscreen in mind



have short time out windows



provide shortcuts



tire users with lots of typing and scrolling



## Designing for users who are Deaf or hard of hearing



### Do...

write in plain English

**Do this.**

### Don't...

use complicated words or figures of speech



use subtitles or provide transcripts for videos



put content in audio or video only



use a linear, logical layout



make complex layouts and menus



break up content with sub-headings, images and videos



make users read long blocks of content



let users request for appointments



don't make telephone the only means of contact with users



## Designing for users with dyslexia



### Do...

use images and diagrams to support text



use large blocks of heavy text



align text to the left and keep a consistent layout



underline words, use italics or write in capitals

***DON'T DO THIS***

consider producing materials in other formats (for example, audio or video)



force users to remember things from previous pages - give reminders and prompts



keep content short, clear and simple



rely on accurate spelling - use autocorrect or provide suggestions

dyslexia X  
dsyle

let users change the contrast between background and text



put too much information in one place

