

**ESPOO
ESBO**

Palvelutori TV

**Espoon Nopeat kokeilut
käytettävyyden ja vaikutusten arviointi**



PalvelutoriTV - Kokeilu pähkinänkuoressa



Palvelutorin livelähetykset 14.12.2017, 11.01.2018 & 25.01.2018

KLO 10.15-10.55



FACEBOOK LIVE, @isonomenanpalvelutori

Mitä teimme?

Tausta:

- Neljä Palvelutorin 10 julkisen palveluntuottajan yhteistä 40min live-stream-lähetystä. Kaksi kertaa Facebook Livessä ja kaksi kertaa kaksikanavaisesti Facebook Livessä sekä Twitter Livessä.
- Uusi asiakaslähtöinen vuorovaikutuskanava muotoillaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

[PalvelutoriTV 4. lähetys](#)
#nuoriespoo ja #elinvoima

Tamora Oy @TamoraOy · 7 Dec

Kohta livenä @tomppa_tom ja @SaaraUtti @Palvelutori #espoo'laisten kohtaamisia.



🗨️ 🔄 7 ❤️ 18 📤

Kokeilun tavoite:

- Muotoillaan yhteinen vuorovaikutuksen kenttä, joka on sekä sosiaalinen, digitaalinen että fyysinen. Digitaalinen houkuttelee asiakkaat myös fyysisesti paikalle.
- Kutsutaan espoolaiset mukaan kehittämään yhteistä vuorovaikutuksen kenttää.
- Kokeillaan ketterästi yhdessä kehittäen ja tehdään se näkyväksi.

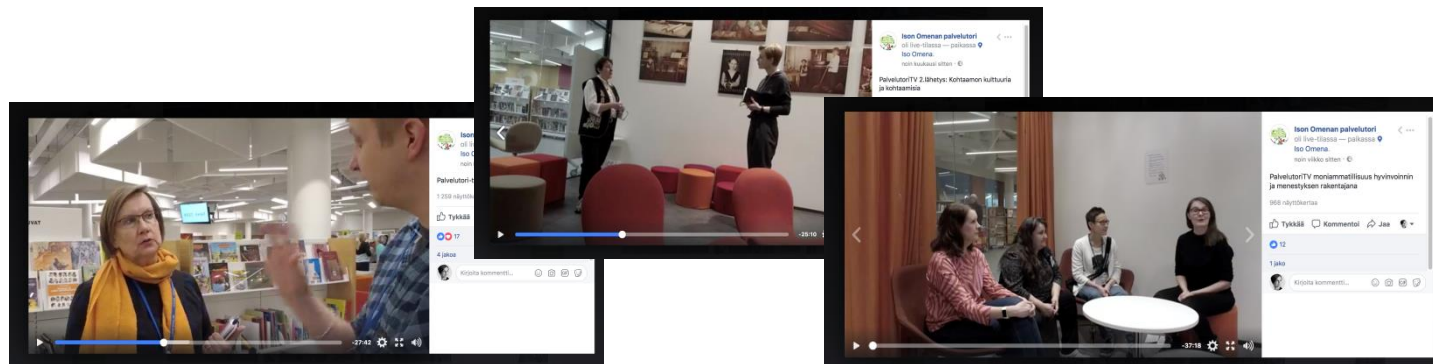
Mitä opimme?

Opit kokeilusta

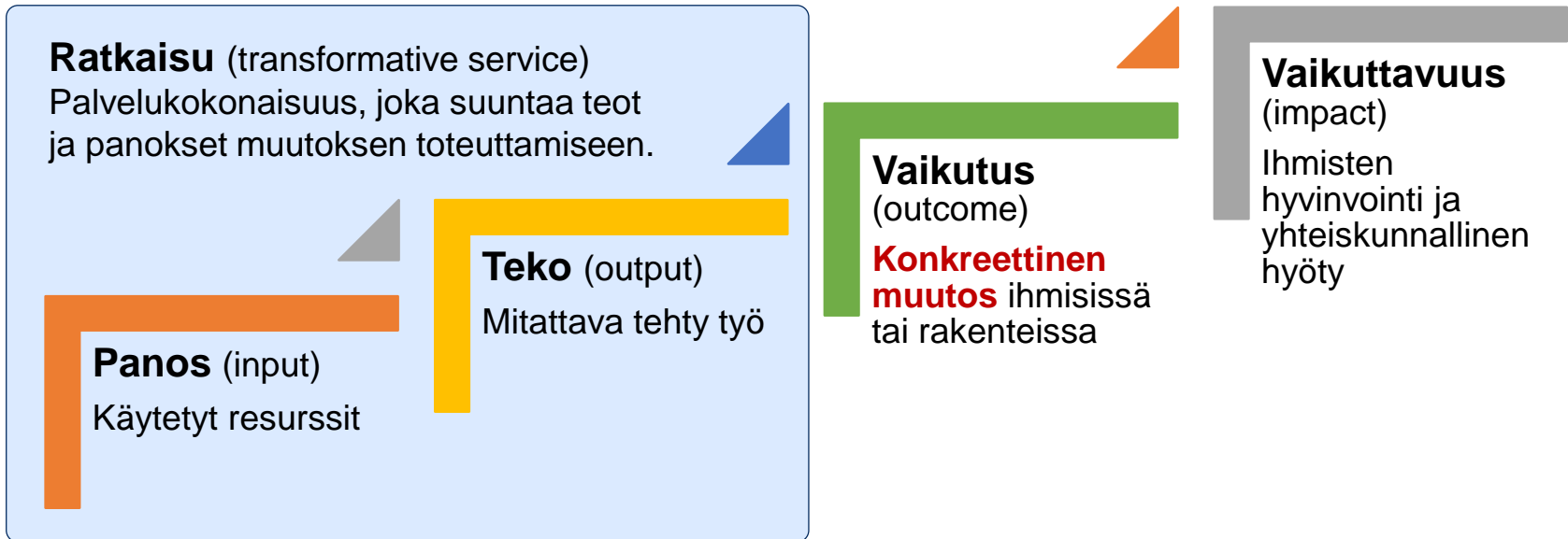
- Simppelit välineet riittävät
- Eri toteuttamismuotojen ja -tapojen kokeilemisen merkitys
- Kevyt käsikirjoitus jättää tilaa keskustelevalle ja spontaanille vuorovaikutukselle
- Avoimen vuorovaikutuksen ja läpinäkyvyyden merkitys muutoksen näkyväksi tekemisessä – *Ihmiseltä ihmiselle*

Opit jatkoa ajatellen

- Etsi innostajia – he innostavat muitakin heittäytymään keskusteluun ja innostus tarttuu
- Uskalla epäonnistua ja opi virheistä. Tämä tukee kokeilukulttuurin juurruttamista
- Läpinäkyvyys ja rosoisuus muutoksen ajurina
- Kuntalaisten osallistumisen tukeminen
- Vuorovaikutuskanava vs. ohjelmakonsepti; Kanava antaa tilaa jatkuvalle oppimiselle



Vaikutusketju *(The iooi method by Bertelsmann Stiftung)*



PalvelutoriTV kokeilu arviointi

Kokeilun suunnittelun ja arvioinnin viitekehyksen käsitteiden selite

Ajatuksena on että tällä viitekehyksellä voi arvioida mihin ”kokeilu-tyyppiin” kokeilu sijoittuu 4-kentässä sekä kokeilun elinkaaren aikana (lähtötilanne/väliarviointi/lopputilanne) onko kokeilu muuttanut muotoaan alkuperäisestä ja siirtynyt viitekehyksessä (ts. painopiste/kokeilun luonne muuttunut/tai pysynyt samana lähtötilanteeseen verrattuna).

Tähän voidaan kerätä ja sijoittaa Espoossa toteutettavat kokeilut ja tarkastella miten nämä kehittyvät.

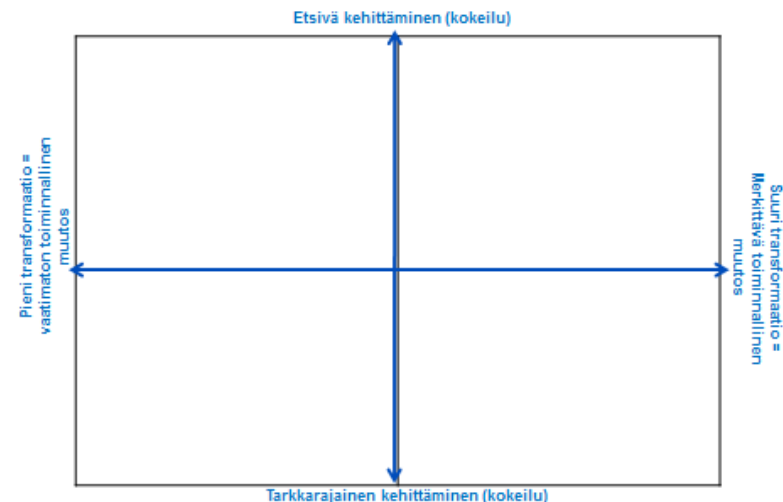
Viitekehyksen selite:

Etsivä kokeilu = kokeilu jossa ei kokeilun alussa tarkkaan tiedetä mihin palveluun/palveluihin tai toimintoihin ratkaisu toimii tai kokeiltavaa toimivaa konseptia etsitään/kehitetään. Etsivässä kehittämisessä – kokeileva. Ei tarkkoja tavoitteita voida asettaa etukäteen – jonnekin päädytään.

Tarkkarajainen kokeilu = kokeilu jossa kokeilun alussa tiedetään tarkasti mille palvelulle tai toiminnolle ratkaisua kokeillaan tai alustava konsepti on tiedossa mitä kokeillaan. Tarkkarajaisessa kehittämisessä on määritelty selkeät tavoitteet.

Pieni transformaatio = kokeiluun sisältyy palvelun tai prosessin digitalisointia ja uuden teknologian hyödyntämistä, mutta ei suurta toiminnallista muutosta.

Suuri transformaatio = kokeiluun sisältyy palvelun tai prosessin digitalisointia ja uuden teknologian hyödyntämistä ja suurta, radikaalista toiminnallista muutosta.



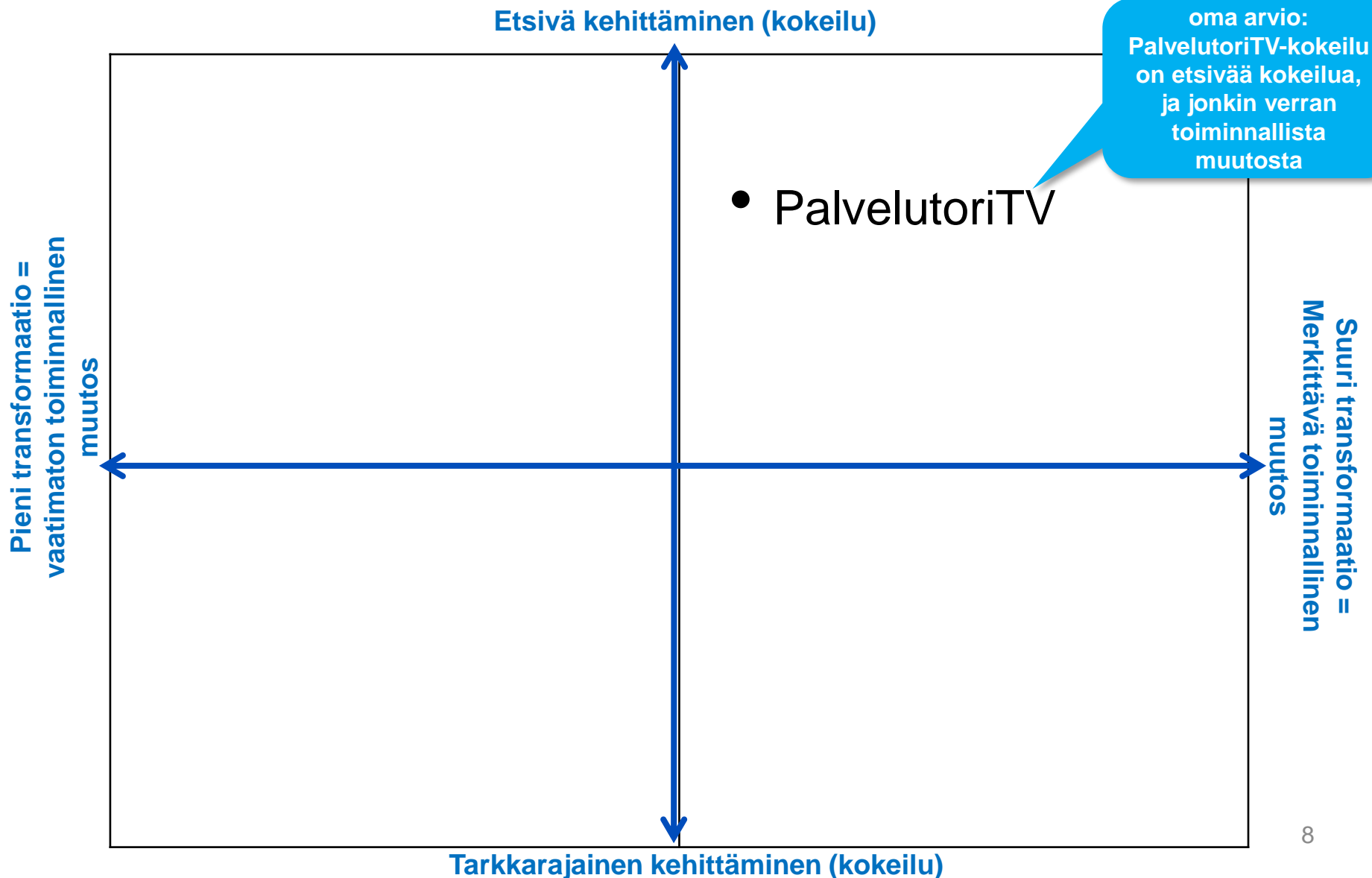
Lähde: Espoon kehittämä digikokeilujen arviointiviitekehys



ESPOO
ESBO

Kokeilun suunnittelun ja arvioinnin viitekehys

Lähde: Espoon kehittämä digikokeilujen arviointiviitekehys



Espoon kokeilujen arviointiviitekehys

Epäonnistunut kokeilu =
kokeiluista ei saada tavoiteltu
käyttäjäkokemusta ja
palautetta kokeiltavasta
ratkaisusta

Onnistunut kokeilu =
kokeiluista saadaan riittävä tavoiteltu tieto
käyttäjäkokemuksesta ja palautetta kokeiltavasta
ratkaisusta

Menestynyt kokeilu
= kokeilusta saadaan
pilotoitava konsepti ja
laajennettava ratkaisu

PalvelutoriTV

Huom. Kokeilu on luonteeltaan epävarmaa. Jos kokeilu onnistuu tai menestyy helposti tämä voi merkitä sitä että kyseessä ei ole varsinainen kokeilu.

Lähde: Espoon kaupungin kehittämä digikokeilujen arviointiviitekehys

Kokeilun arviointikysymykset

Ohje: vastaa oheisiin kysymyksiin.

Ajatuksena on kerätä kokeiluista opit ja arvioida onko kokeiltavalla ratkaisulla potentiaalia jatkokehittämiselle vai ei.

1. Saavutettiin kokeilun tavoitteet?

PalvelutoriTV:stä muotoiltiin vuorovaikutuksen kenttä yhdessä kehittäen. Kokeilu kehitti niin toimintatapoja kuin osaamisen näkyväksi tekemistä. Se toteutettiin yhdessä ja onnistuneesti.

2. Miten kokeilun tulosta voidaan hyödyntää muissa palveluissa ja toiminnoissa, missä?

Osaamisen ja innostuksen näkyväksi tekeminen tukee muutosta. Kokeilun tulokset on hyödynnettävissä muutoksen tukena niin asiakasrajapinnassa kuin sisäisissä palveluissa.

3. Mihin kokeilun tulos ei sovellu?

Jäykkiin ja tuotantolähtöisiin organisaatioihin, joissa uskotaan että kaikki osaaminen on meillä, ja sitä ei haluta jakaa.

4. Mitä pitää huomioida jos kokeilun tulosta halutaan monistaa tai laajentaa?

Päätös ottaa osaksi yhteistä työtä – ei irroiteta erilliseksi projektiksi. Se kuuluu kaikille. Panostus edelläkävijöihin.

5. Mitä kokeilusta on opittu, mikä toteutui hyvin ja missä on kehitettävää?

Opittiin: Läpinäkyvyys ja vuorovaikutus muutoksen työvälineenä – viestinnästä vuoropuheluun

Toteutui hyvin: Mukaantulo ja heittäytyminen, vuorovaikutus

Kehitettävää: Toistuvuus ja käyttäjien osallistaminen