

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Ahokas, A. (2023) Seitsemän vinkkiä onnistuneeseen palvelumuotoiluprosessiin. TLC-blogi.

URL: <https://www.tuni.fi/tlc/seitseman-vinkkia-onnistuneeseen-palvelumuotoiluprosessiin/>

Seitsemän vinkkiä onnistuneeseen palvelumuotoiluprosessiin



Kuva: Anniina Ahokas, Canva AI

Muotoiluajattelua ja palvelumuotoilua hyödynnetään organisaatioissa yhä enemmän. Palvelumuotoilun keskeisimpänä tavoitteena on parantaa asiakas- ja käyttäjäkokemusta, oli se sitten laajempien ratkaisujen kehittämistä tai pienempien yksityiskohtien viilaamista. Tässä blogitekstissä jaetaan oivalluksia, jotka syntyivät TAMK Parven palvelumuotoiluprojektin kuluessa. Projektissa kuvattiin opiskelijoiden ohjauksen ja hyvinvoinnin tuen palvelupolkuja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen ja tulokset julkaistaan alkuvuonna 2024. Palvelumuotoilun keinoja hyödynnetään nykyään myös monissa oppimismuotoilun (learning design) menetelmissä, joten näistä vinkeistä hyötyvät myös esimerkiksi opintojaksojen suunnittelijat.

1. Suunnittele ja aikatauluta

Suunnittele huolellisesti heti prosessin alussa mahdollisimman realistiset aikataulut ja keskeisimmät stepit sekä määrittele projektin toimijoille selkeä työnjako. Projektin laajuus ja näkökulma kannattaa rajata tarkasti ja asettaa tavoitteet heti prosessin alkuvaiheessa, jotta kaikki toimijat ovat selkeästi samalla sivulla.

2. Hyppää käyttäjän saappaisiin

Palvelumuotoilussa keskeistä on empatia. Määrittele ensin palvelun käyttäjä ja tämän tarpeet. Unohda hetkeksi oma tuttu näkökulmasi, ja pyri hyppäämään käyttäjän saappaisiin. Osallista käyttäjiä mukaan kehittämiseen hyödyntäen esimerkiksi erilaisia kyselyitä tai työpajoja. Kun

ymmärretään käyttäjän tarpeita ja tunteita paremmin, voidaan kehittää palveluita entistä paremmin niihin vastaaviksi.



TAMKin

opiskelijoita houkuteltiin workshopiin kahvin ja elokuvalippujen voimalla syksyllä 2022.

3. Määrittele ja osallista oleelliset sidosryhmät kehittämiseen

Määrittele projektin kannalta oleelliset sidosryhmät, kuten kollegat ja keskeiset yhteistyökumppanit, ja osallista heitä mukaan yhteiskehittämiseen. Yhteiskehittämisellä eri toimijoiden kesken saadaan esille uusia näkökulmia ja kehitettyä useisiin tarpeisiin mahdollisimman sopiva ratkaisu.



Parvi-toimijoiden kehittämispäivässä keväällä 2023 osallistettiin TAMK:n henkilöstöä mukaan palvelupolkujen muotoiluun.

4. Hyödynnä ajantasaista dataa

Yhteiskehittämisen rinnalla palvelumuotoiluprosessin tukena on hyvä hyödyntää tutkimukseen perustuvaa tietoa. Prosessissa taustatutkimuksen ja menetelmien taustalla hyödynnettävän informaation tulee olla ajan tasalla, ja sitä tulee tarkastella uudelleen säännöllisin väliajoin.

5. Visualisoi ja kiteytä – ”Less is more”

Tiedon visualisointi auttaa yhteisten ajatusten selkeyttämisessä ja ideoiden kevyessä prototypoinnissa ennen käytännön toteutusta. Helposti voi käydä niin, että ideat lähtevät pursuamaan, jolloin tärkeää on karsiminen ja oleellisen kiteytys selkeän visuaalisen mallin luomiseksi.

6. Hyväksy keskeneräisyys

Palvelumuotoilu on aina jatkuva prosessi, eikä siitä tule ikinä täysin valmista. Onkin tärkeää hyväksyä keskeneräisyys osana prosessia, sekä vakiinnuttaa palvelumuotoilu osaksi organisaation jatkuvaa toimintaa. Kehittämisen ei tule loppua, vaikka tietty projekti loppuisikin.

7. Kerää palautetta ja opi uutta

Testaa ja kerää palautetta käyttäjiltä matalalla kynnyksellä. Systemaattisella palautteenkeruulla ja sen analysoinnilla saadaan kehitettyä palveluita entistä paremmaksi. Aina on oiva mahdollisuus oppia uutta!

Anniina Ahokas

projektikoordinaattori ja palvelumuotoilija, Koulutuksen ja oppimisen palvelut, TAMK