



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Kaakkuriniemi, A. & Hautala, E. 2021. Käyttäjälähtöinen verkkosivusto muotoutui palvelumuotoilun menetelmin. Oamk Journal 74/2021.

<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021110954507>

Käyttäjälähtöinen verkkosivusto muotoutui palvelumuotoilun menetelmin

26.11.2021 - Kaakkuriniemi Anne, Hautala Eija

Opiskelijan tulevan yrityksen verkkosivuston prototyyppi toteutettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Potentiaalisten asiakkaiden tarpeiden kartoittamiseen käytettiin Mystery shopping -menetelmää, jolla selvitettiin asiakkaiden kokemuksia kilpailijoiden nettisivuista. Blogitekstissä avataan palvelumuotoilun käsitettä ja palvelumuotoiluprosessia.



Opiskelijan pidempään haaveena ollut yrittäjäys otti tuulta alleen, kun hän pääsi syksyllä 2020 Oulun ammattikorkeakouluun opiskelemaan täysin uutta palveluliiketoiminnan kehittämisen Master-tutkintoa. Hyppy sairaanhoitajasta kohti palveluliiketoiminnan kehittämisen asiantuntijuutta alkoi luontevasti, sillä opinnot tukivat hienosti opiskelijan aiempaa työkokemusta asiakaskokemuksen kehittämisestä ja innostivat asiakaskokemuksen kehittämisen sekä palvelumuotoilun pariin entistä vahvemmin.

Liikeideaa päästiin työstämään mentoriopettajan kanssa Avannon yrittäjyysopinnoissa. Avannossa tehtyjen harjoitusten sekä liiketoimintasuunnitelman kautta merkitykselliseksi nousi kehittää tulevalle yritykselle verkkosivusto, jonka avulla markkinoida yrityksen palveluita. Alusta alkaen oli selvää, että pääfokuksena oli kehittää verkkosivustosta käyttäjälähtöinen. Siksi prosessissa lähdettiin hyödyntämään palvelumuotoilua myönteinen asiointikokemus tähtäimessä.

Palvelumuotoilulla käyttäjälähtöisyyttä

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Niiden kautta voidaan tarkastella asioita palvelun käyttäjien silmin ja koekäyttää erilaisia palvelukokonaisuuksia. Kokeilujen ansiosta testattavasta palvelusta voidaan saada konkreettisempi ja käyttäjälähtöinen kuva.

Palvelumuotoilussa arvoajattelu on olennaista, ja nykyään yritykset ovatkin heränneet hyödyntämään palvelumuotoilua kasvavissa määrin kilpailun asettaessa omat paineensa liiketoimintaan. [1]

Käytännössä asiakkaan toiveet ja tarpeet liitetään palvelumuotoilulla liiketoimijan tavoitteisiin ja niistä muodostetaan toimiva palvelukokonaisuus. Kehittämistyössä siis asiakas ja hänen kokemuksensa ovat merkittävässä roolissa. [2]

Palvelumuotoiluprosessi käytännössä

Verkkosivuston muotoiluprosessi perustui Design Councilin tuplatimanttimalliin. Se jakautui mallin mukaisesti neljään vaiheeseen, jotka ovat: löydä, määritä, kehitä ja toteuta. [3]

Kehittämistyön eri vaiheissa käytettiin useaa palvelumuotoilun menetelmää.

Kuviossa 1 on kuvattu tuplatimanttimallin soveltaminen muotoiluprosessissa. [4]

Käyttäjälähtöisen verkkosivuston luominen palvelumuotoilun menetelmillä

Tarkoituksena oli ymmärtää mistä käyttäjälähtöinen verkkosivusto rakentuu.

Tavoitteena oli luoda käyttäjälähtöinen verkkosivusto palvelumuotoilun menetelmillä.
=> Tähtäimenä kehittää potentiaalisen asiakkaan käyttäjäkokemuksesta tulevalla verkkosivustolla mahdollisimman sujuva ja miellyttävä.



Prosessi käynnistyi teoreettisen viitekehyksen laadinnalla ja Mystery Shopping -menetelmällä, jolla tutkittiin mahdollisten asiakkaiden asiointikokemusta kilpailevien yritysten nettisivuilla. Tulokset analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin avulla, jonka jälkeen niistä muodostui kolme käyttäjäprofiilia. Niiden avulla verkkosivusto saatiin fokusoitua potentiaalisille käyttäjille. [4]

Kehittämisvaiheessa yrittäjille tai yrittäjyydestä haaveileville toteutettiin maksuton webinaari, jossa tarjottiin asiantuntijatietoa käyttäjälähtöisen verkkosivuston kehittämistyöstä. Samalla osallistujat ideoivat ideatyöpajassa, mitä käyttäjälähtöinen verkkosivusto voisi heidän mielestään pitää sisällään. Tämän jälkeen muodostettiin palvelupolku, joka toimi verkkosivuprototyypin luonnoksena. [4]

Toteuttamisvaiheessa verkkosivuprototyyppi työstettiin kaikkien edeltävien vaiheiden tuloksiin pohjautuen kotisivukonetta hyödyntäen. Verkkosivuprototyyppiä varten yritykselle luotiin myös brändi-ilme, nimi ja logo sekä suunniteltiin verkkosivuston digitaalista markkinointia. [4]

Verkkosivuston työstäminen koettiin opettavaiseksi ja innostavaksi, ja antoisinta oli prosessiin osallistuneiden kohtaaminen. Opiskelija koki saaneensa opinnäytetyön

kautta paljon uutta osaamista myös liiketalouden alalta. Kehittämistyö verkkosivuston kanssa jatkuu edelleen, ja tavoitteena on vielä tutkia luodun verkkosivuprototyypin käyttäjäkokemusta ennen sivuston lanseerausta. Käyttäjälähtöisen verkkosivuston kehittämiseen voi tutustua lisää opinnäytetyössä.

Kaakkuriniemi Anne, palveluliiketoiminnan kehittämisen opiskelija
Oulun ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Hautala Eija, lehtori
Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Blogiteksti pohjautuu opinnäytetyöhön:

Kaakkuriniemi, A. 2021. Palvelumuotoilulla verkkoon. Käyttäjälähtöisen verkkosivuston kehittäminen omalle yritykselle palvelumuotoilun menetelmillä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021090517445>

Lähteet

[1] Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 71.

[2] Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum, 15.

[3] Design Council. 2019. The process: Using the Double Diamond. Hakupäivä 25.9.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

[4] Kaakkuriniemi, A. 2021. Palvelumuotoilulla verkkoon. Käyttäjälähtöisen verkkosivuston kehittäminen omalle yritykselle palvelumuotoilun menetelmillä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 25.9.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021090517445>

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 74/2021

Julkaisuvuosi: 2021

Tekijätiedot: Kaakkuriniemi Anne, Hautala Eija

Oikeudet: CC BY-SA 4.0

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021110954507>

Tiivistelmä: Artikkelissa käsitellään opinnäytetyönä palvelumuotoilun menetelmillä toteutettua verkkosivuprototyypin kehittämistä. Palvelumuotoilun menetelmien avulla haluttiin vastata käyttäjien aitoihin tarpeisiin. Palvelumuotoiluprosessi pohjautui Design Councilin tuplatimanttimaliin ja siinä hyödynnettiin teoreettisen viitekehyksen laadintaa, Mystery Shopping -menetelmää, käyttäjäprofiileja, Brainstorming-menetelmää ja palvelupolkua. Verkkosivusto luotiin kotisivukoneella ja sen toteuttamiseksi tarvittiin osaamista myös brändäyksestä, digitaalisesta markkinoinnista ja graafisesta suunnittelusta logon luomiseksi.