

A watercolor illustration in shades of green, blue, and red. It depicts a group of stylized human figures walking along a path that leads from the foreground towards the background. The figures are rendered in simple, dark shapes. The background is a soft, abstract wash of colors, suggesting an outdoor setting with trees and a bright sky. The overall style is artistic and evocative.

Digimyrsky ja palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä

6.6.2017

Reetta Kerola,
Hanna Yli-Korpela
Maarit Heikkinen

<http://contentunion.net/>

Päivän pähkinät

- 9.00 - 9.30 Opetellaan palvelumuotoilun yhteisöllisten työkalujen hyödyntämistä. Edellisen työpajan (30.3.) pohjalta jatketaan ideointia luovin työkaluin vuorovaikutteisesti.
- 9.30 - 11.00 Ryhmissä hyödynnetään menetelmää eri tavoin case-esimerkkien pohjalta:
- Käyttäjäpersoonan luominen.
- Käyttäjäkokemusten kartoittaminen - Kuvakäsikirjoitus
- Palvelun ideointi - Paperimallinnuksella
- 11.00 - 11.50 Ryhmätöiden purku johtopäätösten tekeminen yhdessä.



- 11.50 - 12.00 Päätös ja kiitokset

Näyttääkö Digimyrskyä?



Näyttääkö tämä Digi Fellow yrityksen arjelta?



Ajatuksia Digi Fellow yrittäjiltä kuvasta:

- Tekniikka edellä?
- Laitteisiin luottaminen -> ihmisten kanssa, mutta laitteiden välityksellä
- Tunneäly
- Monimuotoisuus

Näyttääkö tämä opiskelijan / koulun arjelta?



Mitä palvelumuotoilu on?

- Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä ja osallistavaa suunnittelua
- Mukaan suunnitteluun:
 - Palvelun tuottaja /tarjoaja
 - Henkilökunta
 - Palvelun käyttäjä /asiakas
 - Palvelun sidosryhmät



Palvelupolun kartoitus

Palvelun havainnointi:

- Asiakkaita / käyttäjiä
- Palvelun parissa työskenteleviä ja palvelua itsessään

Haastattelut:

- Palvelun järjestäjä
- Palvelun parissa työskentelevien kanssa
- Palvelun asiakkaiden / käyttäjien kanssa



Mielikuvat ja tunnetasot palvelusta

Mielikuvat palvelusta?

Tunnetaso?



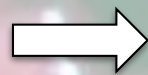
Ensivaikutelma palvelusta?

Tunnetaso?



Miten käytän palvelua?

Tunnetaso?



Millainen on jälkipalvelu?

Tunnetaso?



Kuinka palvelu vastasi odotuksiasi?

Tunnetaso?



Kuinka palvelu toimii?

Tunnetaso?

Osallistetaan asiakas / käyttäjä mukaan ideointiin



- Haastatellen

- Havainnoiden



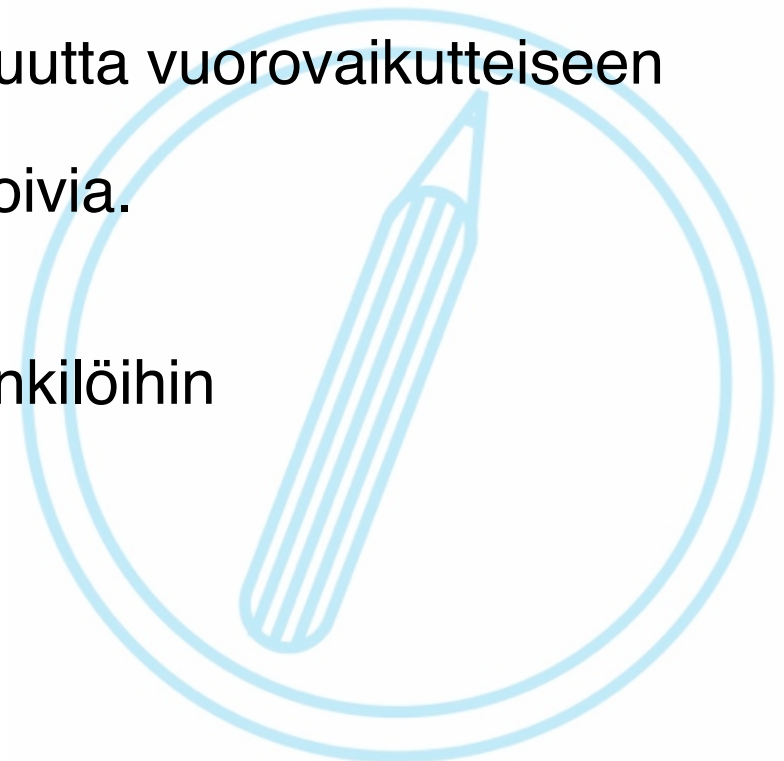
- Reflektoidaan ideaa asiakas / käyttäjäryhmillä



- Osallistetaan suunnitteluun esim. työpajat

Yritys- / Käyttäjäprofiilit

- Profiilien luominen auttaa ideoinnissa tuomaan asiakkaan äänen mukaan.
- Aina ei ole suunnittelussa mahdollisuutta vuorovaikutteiseen kohtaamiseen ja tällöin profiilit ovat oivia.
- Profiilit voivat perustua todellisiin henkilöihin
- Profiilit voivat pohjautua aineistoon



Palvelun mallintamista

- Palvelua on hyvä mallintaa ja samalla testata.
- Näin löydetään uusia ideoita ja voidaan ratkaista mahdollisia ongelmia
- Menetelmiä on monia:
 - Pienoismalli palvelusta
 - Näytellään palvelun tilanteita
 - Testiympäristö





Kuva: Daria Alhmerito



Kuva: Mervi Tenhunen

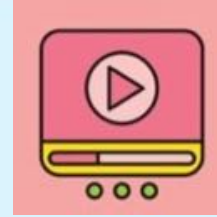


Kuva: Reetta Kerola

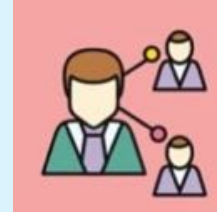


Kuva: Reetta Kerola

Digimyrsky



Digi Fellow yritykset



Mitä toivoisin Digimyrskystä ?

Mitä tarvitsisin Digimyrskystä ?

Mihin käyttäisin Digimyrskyä ?

Päivän tavoite

- Digimyrsky -hanke oli yhteinen tekijä kaikille osallistujille. Digimyrskyn yhtenä tavoitteena on kartoittaa Digi Fellow yritysten tarpeita. Oli siis luontevaa ideoida Digimyrskyn ympärillä ja opetella samalla uusia palvelumuotoilun työkaluja.
- Päivän alussa pyysimme jokaista kirjoittamaan nimilapun ja odotukset päivälle haasteeksi meille vetäjille. Kun kysyttiin työpajaan osallistujilta millaisia odotuksia heillä oli päivästä vastaukseksi saimme: “Uusia oivalluksia”, “uusia ajatuksia”, “uusia näkökulmia”, “valaistunut”, “innostunut”, “käytännöllisyyttä”, ”uutta”, “odotan uusia oivalluksia”, “tuhoutumaton”, ”idea”, ”jotain uutta”.

Päivän tavoite

Päivän tavoitteena oli esitellä käytännönläheisesti palvelumuotoilun välineitä osallistuneille ja välittää Digimyrsky -hankkeelle Digi Fellow yrittäjien tarpeita Digimyrskystä. Esittelyssä olivat profiilityökalu, kuvakäsikirjoitustyökalu ja paperimallintamistyökalu. Työkalujen yhtenä tavoittena on myös visualisoida yhteistä ideaa ja samalla näyttää kuinka palvelumuotoilun menetelmillä yhteisideointiin saadaan yhteinen ”kieli” ja ymmärrys suunnitelmasta.

Työskentelyn runko

- Päivän työskentelyn runko oli suunniteltu niin, että ideoinnissa heti alussa keskitytään Digi Fellow yritysasiakkaisiin luomalla heistä fiktiivinen profiilikortti, mikä toisi ryhmässä olevien yrittäjien tarpeita ja toiveita esille.
- Tämän jälkeen hänelle rakennetaan tarina kuvakäsikirjoitusta apuna käyttäen, miten hän käyttäisi Digimyrskyä. Tehtävänannossa tulevaisuuden aikaikkunaksi asetettiin vuosi 2027. Näin annoimme avarakatseisen lähtökohdan ideointiin. Kuvakäsikirjoituksessa kuvattiin Digi Fellow yrittäjän tarve, siirtyminen Digimyrskyyn, siellä hänen kokemansa tähtihetket, kuinka hän poistuu palvelusta ja millainen jälkipalvelu hänelle tarjotaan.
- Viimeisenä tehtävänä oli testimallintaa paperista käyttöliittymä, jolla hän käyttäisi Digimyrskyä 2027. Tehtävän tarkoituksena oli mallintaa idea ja näin saada siitä konkreettisempi. Apuna oli visuaalisia elementtejä, joiden tarkoituksena oli olla viitteellisiä ja auttaa ideoinnissa luovuuteen.

Profiili Digi Fellow yrittäjästä 15 min

Nimi: _____

Perhe: _____

Työ: _____

Harrastukset: _____

Mistä haaveilen: _____

Mitä pelkään: _____

Elämän mottoni: _____

Lempi musiikkini: _____

Tämänhetkinen haaste työssäni: _____

Miten käytän Digimyrskyä: _____



nimi: Sven Sui

Perhe: omat vanhemmat, vaimolt)

Työ: Ravintola-alan perheyriety

Harrastukset: postimerkkailu,
perhujen sitominen / Eroaa työstä

Mistä haaveilen: menestyksestä
vauraudesta, parempi elämä, laatu

Mitä pelkään: vanhoja valkoja

Elämän mottoni: hang hui tsui
Jokaisessa hetkessä on maku-elämyksiä

Lempi musiikkini: klassinen
pianomusiikki

Tämänhetkinen haaste työssäni:
litan vähän asialluita, jne
näkymys ei exilla, Brändäys uupuu

Miten käytän Digimyrskyä:
Tie ja verkko kaupasta

Suomen

Kuvakäsikirjoitus:

Miten

Digi Fellow yrittäjä käyttää

Digimyrskyä vuonna 2027

20 min



Tarina: **Kuvakäsikirjoitus kuinka Digi Fellow yrittäjä käyttää Digimyrskyä vuonna 2027**

1. Digi fellow yrittäjälle
tarve Digimyrskystä

2. Digi fellow yrittäjä siirtyy
palveluun

3. Digi fellow yrittäjän
tähti hetki palvelussa

4. Digi fellow yrittäjän
tähti hetki palvelussa

5. Digi fellow yrittäjän
siirtyä palvelusta

6. Digi fellow yrittäjän
saama jälkipalvelu





WORD-OF-MOUTH
SUOSITTELU



3D-HOLODECK



UUDEN KUMPPANIN
LÖYTÄMINEN; KÄHTÄÄNEN

DISRUPTIO



UUSI LIKETOIMINTA-
MALLI / MAHDOLLISUUS



EKO SYSTEEMI



EVANKELISTA



Perustelut
 ovat, että...
 on...
 ...



...
 ...
 ...



...
 ...
 ...



...
 ...
 ...



...
 ...
 ...



...
 ...



...	-
...	+
...	-
...	+
...	-
...	+
...	-
...	+
...	-

...
 ...
 ...

+ ...
 - ...

1.

Ne



2.

HEI
MITEN KATUNAN
ONGELMAN!



3.



JUS
JUICE FOOD

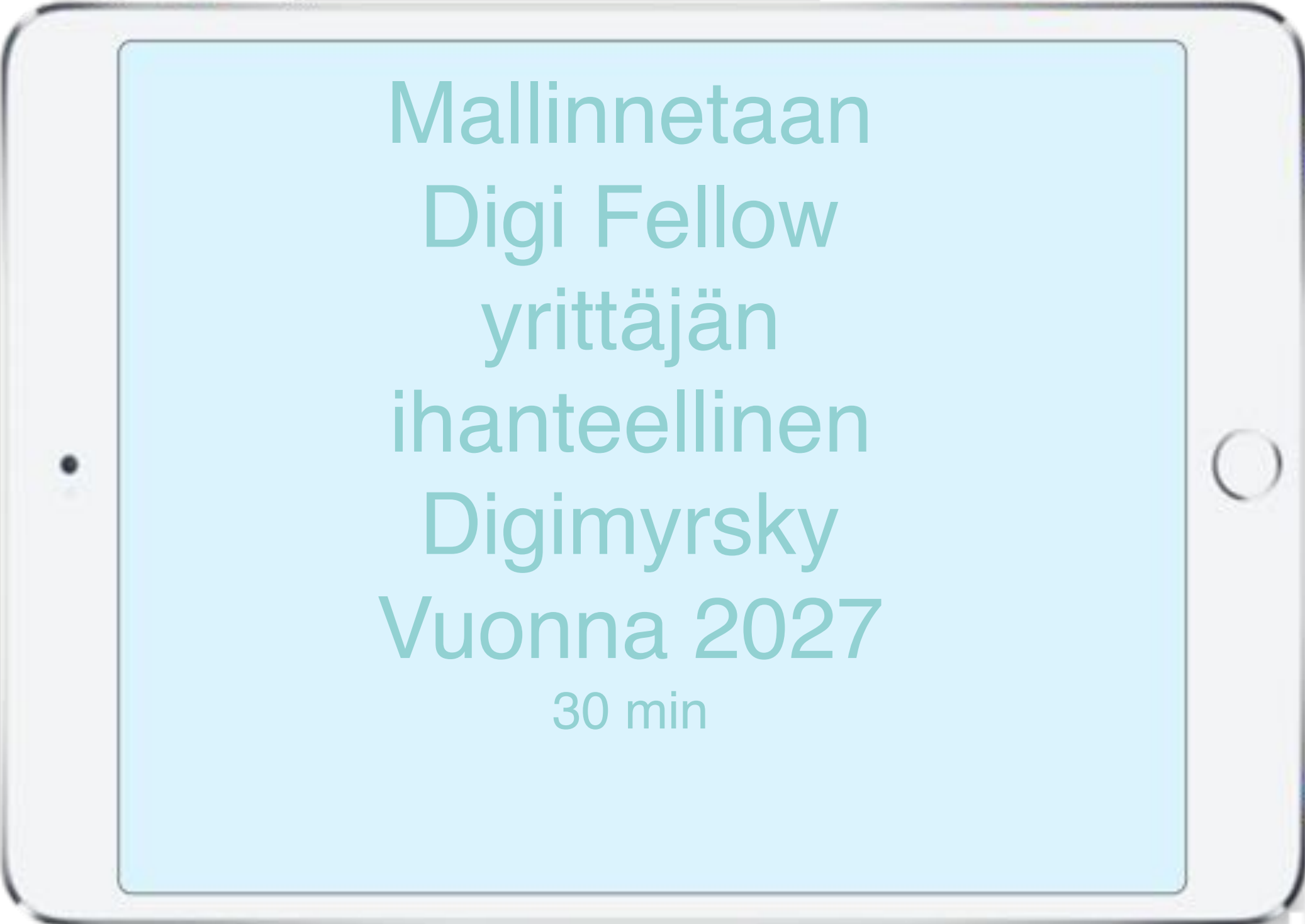
5.



6.

DATA MUNG
LE PROLETA

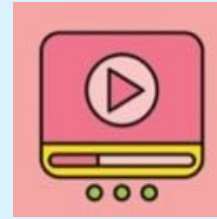
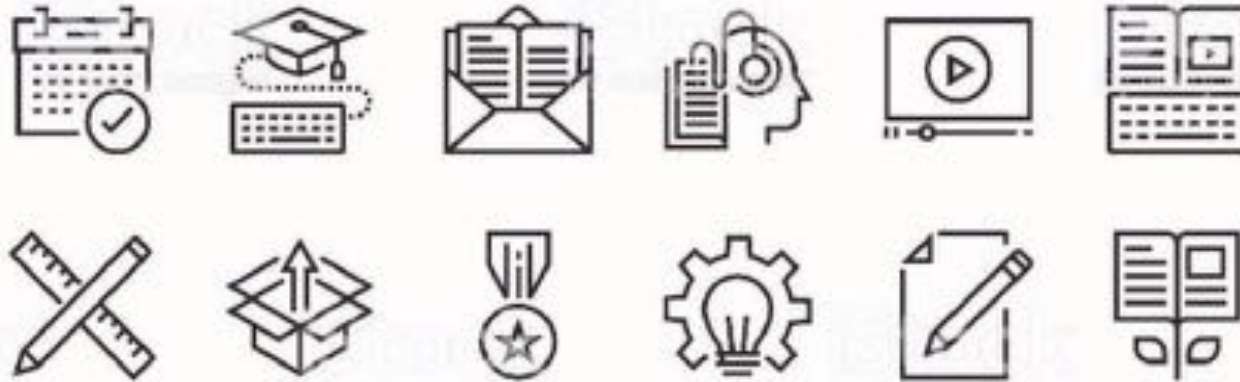




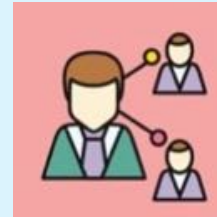
Mallinnetaan
Digi Fellow
yrittäjän
ihanteellinen
Digimyrsky
Vuonna 2027

30 min

Digimyrsky



Digi Fellow yritykset



Mitä toivoisin Digimyrskystä ?

Mitä tarvitsisin Digimyrskystä ?

Mihin käyttäisin Digimyrskyä ?



Otteita ryhmätöiden ideoista

- Ihmisten keskenäinen kohtaaminen säilyy tärkeänä myös tulevaisuudessa
- Muiden asiakkaiden ja yritysten suositukset ovat merkittävässä osassa yritysten etsiessä uusia asiakkaita
- - Helppokäyttöinen palvelu tuo helpotusta myös yrittäjien vapaa-aikaan

A watercolor illustration of a globe in the top right corner, with silhouettes of people of various sizes standing on the continents. The colors are soft and blended, with greens, blues, and oranges.

Kiitos!

Reetta Kerola, Hanna Yli-Korpela ja Maarit Heikkinen

Marjuska Kaukomies
+358 50 568 7777

marjuska.kaukomies@contentunion.net

