

The background is a watercolor illustration. It features soft, blended washes of teal, green, and light blue. In the upper right and lower left corners, there are silhouettes of people. The upper right shows a group of about ten figures of various sizes, some standing and some appearing to be in motion. The lower left shows a larger silhouette of a person with arms raised, and another smaller figure nearby. The overall style is artistic and evocative, suggesting a community or a group of people.

# Digimyrsky palvelumuotoilu työpaja

PAMU - Eväät yhteissuunnitteluun

*Palvelumuotoilutyön  
tavoitteena on  
koko organisaation  
valmentaminen  
asiakaskohtaamisiin ja  
yhteissuunnitteluun*

# Tarkastelimme näitä

- Tunnetta
- Resursseja
- Asennetta
- Yhteisiä tavoitteita

# Ohjelmassa

- Prof. Satu Miettisen haastatteluvideo palvelumuotoiluajattelusta
- Puheenvuoro vuorovaikutuksen merkityksestä yhteistyössä- Miksi ei tunneta, miksi ei kuulla, miksi ei nähdä? Yhteissuunnittelun pelisäännöt. Sari Siikander
- Peukalo / etusormi - Minkä asenteen valitsemme
- Harjoitus: Erilaiset rytmit, erilaiset suhtautumistavat.
- Sanojen merkitys
- Tauko
- Simulaatiovideot
- Personat
- Asiakastarinan luominen, näyttelijän käyttäminen palvelusimulaatioissa



# Mitä työkaluja?

1. Vuorovaikutteinen luento
2. Kehollinen kokeminen toiminnallisten harjoitteiden avulla
3. Keith Jonhstonen luoma menetelmä - demoja improvisaatiotekniikoista
4. Videoiden käyttö palvelumuotoilussa: A) Motivaation lisäämiseen, B) Eri näkökulmiem löytämiseen, C) Suunnittelun ja protoilun nopeuttamiseen, D) Tiedon jakamiseen
5. Profiilikortti - väärät oletukset ja erilaiset käyttäjätarpeet
6. Asiakastarinan luominen - case + persona
7. Näyttelijän hyödyntäminen “marsuna”
8. Videot asiakasymmärryksen hankkimisen välineenä - *asiakkaan palvelupolku vastaan yrityksen prosessi*

# Toimintatavoista

- Painotamme erilaisia tarpeita ja inhimillisen vuorovaikutuksen merkitystä, silloinkin, kun ihminen käyttää laitetta. Asiakkaan arvokokemuksessa korostuu niiden resurssien rooli, jotka ovat läsnä vuorovaikutteisissa kohtaamisissa. Resurssit voivat olla hyvin monenlaisia digitaalisessa maailmassamme.
- Työpajassa pyrimme synnyttämään kiinnostusta palvelumuotoilua kohtaan. Halusimme kuunnella yleisöä ja osallistaa heitä mieluummin, kuin pitää tiukasti kiinni etukäteen laaditusta agendasta. Palvelumuotoilu on yhdessä toimimista, kokeilemista ja löytämistä. On sallittava myös poikkeamat, joita ryhmässä toimiminen parhaimmillaan tuottaa. Esiin voi aina tulla jotain uutta, johon kannattaa tarttua.



# Kiitos!

Marjuska Kaukomies +358 50 568 7777  
[marjuska.kaukomies@contentunion.net](mailto:marjuska.kaukomies@contentunion.net)

