

The background is a watercolor illustration. It features several silhouettes of people in various poses, some standing and some sitting, scattered across the scene. The colors used in the watercolor are primarily shades of green, teal, and blue, with some hints of orange and red. The overall style is soft and artistic.

Palvelumuotoilun työpaja 2/3

30.3.2017

Hanna Yli-Korpela TaM



Päivän tavoitteet

- Käyttäjärhmien kartoitus
- Opetellaan työkaluja käyttäjärhmien tarpeiden tunnistamiseen
- Suunnitteluprosessin vaiheiden tunnistaminen

Aikataulu

9.00-9.30 aiheen ja työkalun esittely

9.30-9.45 tehtävä 1

9.45-10.00 tulosten (teemojen) esiin
nostaminen

tauko 15 min

10.15-11.00 tehtävä 2 a) & b)

11.00-11.10 tehtävän purku

11.10-11.45 tehtävä 3

11.45-12.00 keskustelu ja lopputehtävä



Palvelumuotoilu- ajattelun peruseriaatteet

- käyttäjäkeskeisyys
- yhteissuunnittelu
- jäsentely
- näkyväksi tekeminen
- holistinen ajattelu

– van Oosterom et al. 2010. This is Service Design Thinking



Video

Palvelumuotoilun kolmivaiheinen prosessimalli (Engine):

- 1. asiakasymmärrysvaihe:** toimintaympäristö, asiakkaan liiketoiminta ja käyttäjät.
- 2. suunnitteluvaihe:** ratkaisuja yhteissuunnittelun ja prototypoinnin avulla
- 3. arviointivaihe:** palveluratkaisuja arvioidaan ja vertaillaan erilaisten mittarien avulla.

→ palvelun kannattavuus ja suunniteltujen palvelujen arvo asiakkaalle.

– Miettinen et al. 2011 Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.



Tuttua? Onko kokemuksia? Onko vieraita käsitteitä?

Garrettin metodi

HCI Methods

What I can do

Communication Design
Typography

Wireframes
Think Aloud
Heuristic Evaluation

Storyboards
Cognitive Walkthrough

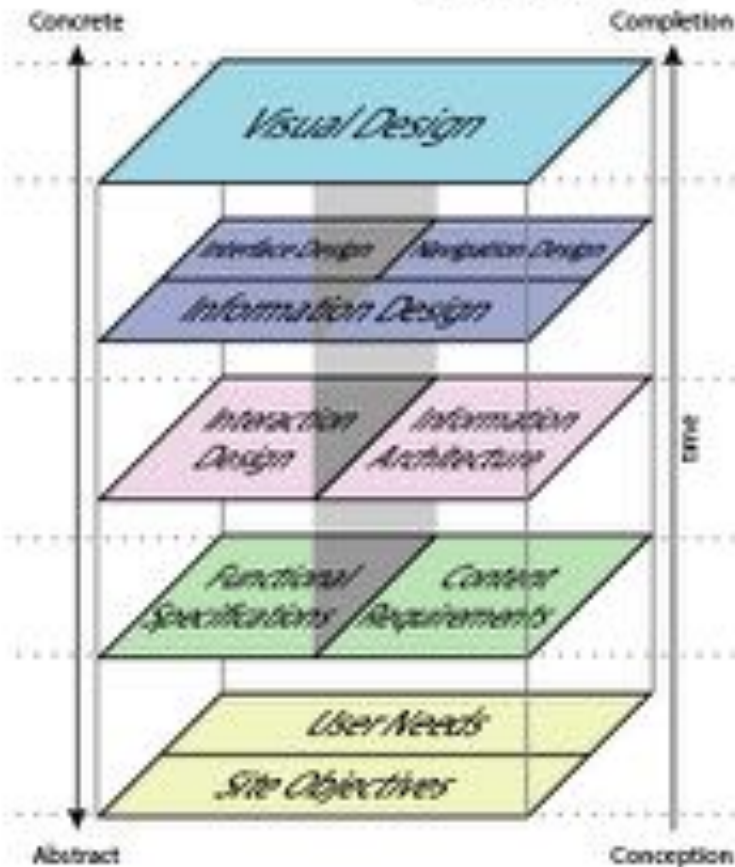
Contextual Design
Affinity Diagrams

Contextual Inquiry
Interviews
Focus Setting

Julian Misig 2006

Elements of User Experience

Jesse James Garrett, 2000



Teatterilähtöisten menetelmien hyödyntäminen palvelumuotoilussa

Teatterilähtöiset menetelmät

- kouluttamisen ja kehittämisen metodeja, jotka perustuvat teatteritaiteeseen.

***” Teatteri on draamaa, mutta
draama ei ole läheskään
aina teatteria.”***

– Hannele Kasslin-Pottier

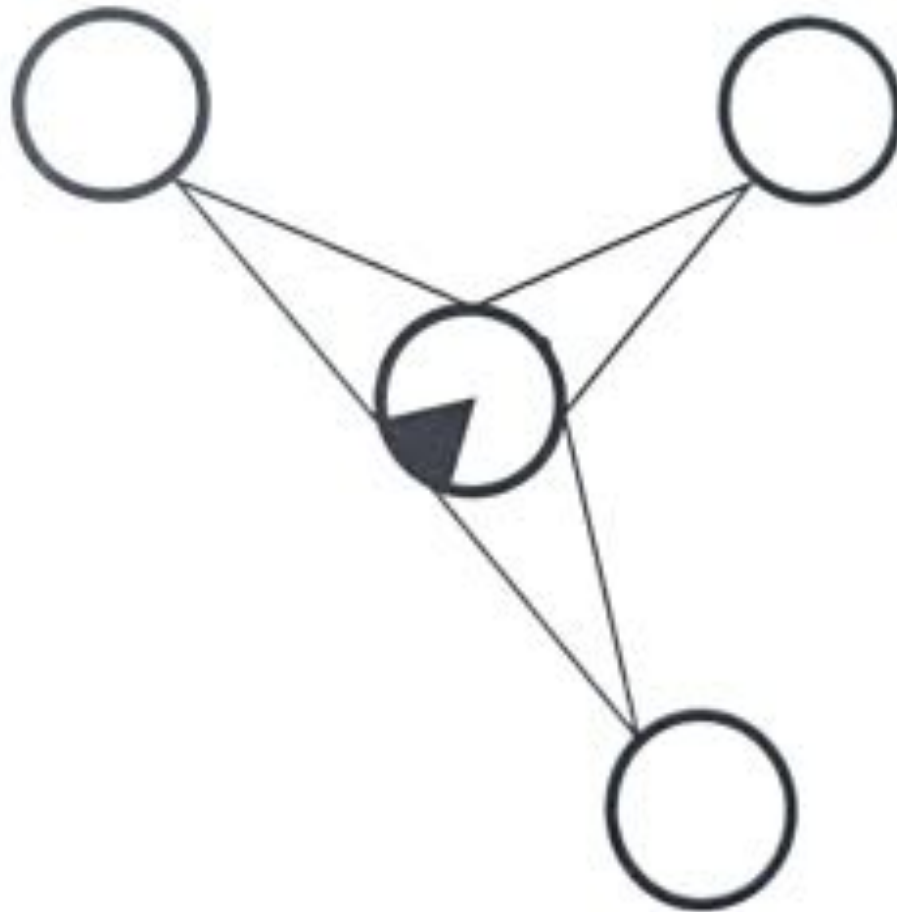
Dramaturgia

= oppi rakenteesta

- sisällön sommittelua ja kokonaisuuden hallintaa, jossa korostetaan haluttuja elementtejä.
- kokonaisuuden, ajan ja yksityiskohtien hallintaa, joka tapahtuu sisällön järjestämisen avulla.
- tarinasta juoneksi
- roolit ja niiden funktiot: keskushenkilöitä, sivuhenkilöitä
- muita draamallisia menetelmiä: draaman kaari, tarinallistaminen

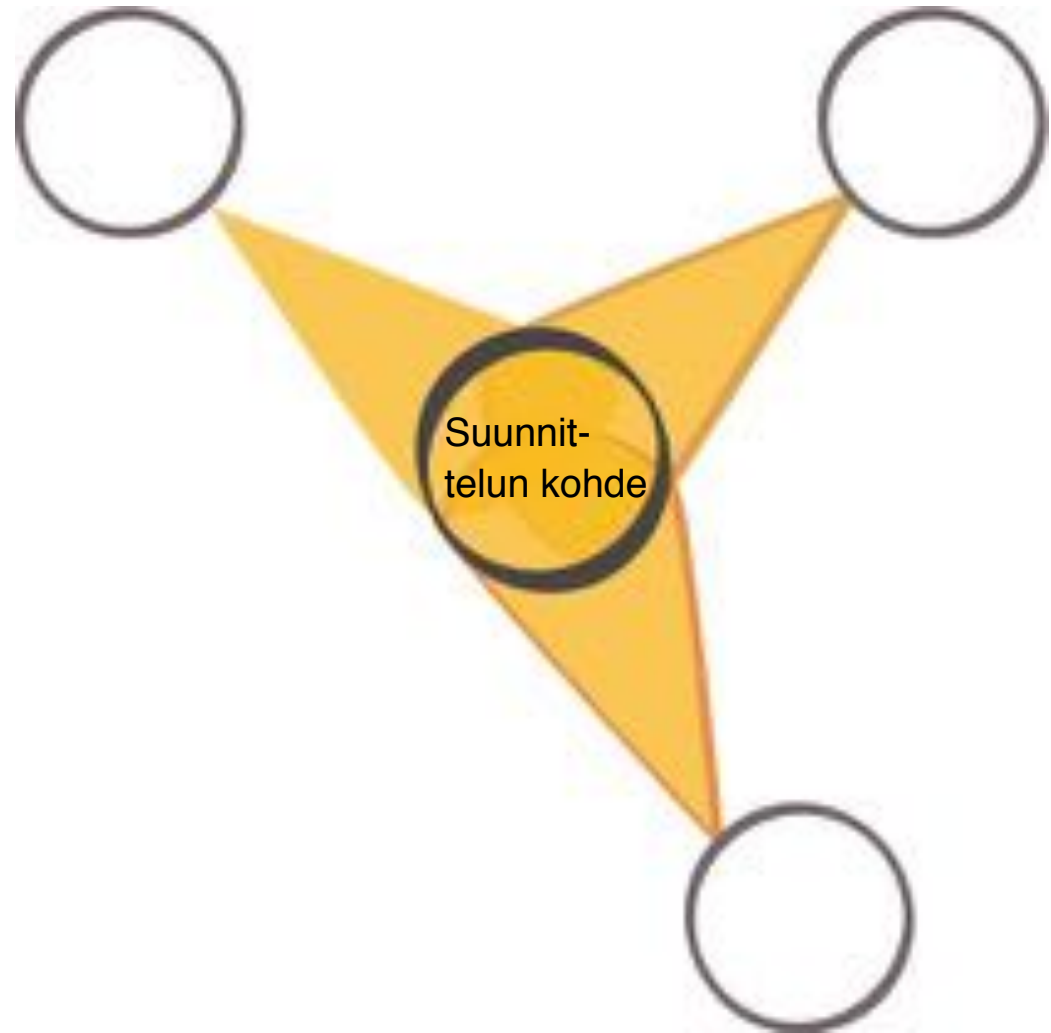
Valaisuteoria

- Kirjailija Henry Jamesin luoma malli



Valaisin

- Ideointi- ja analyysityökalu palvelumuotoiluun
- Hyödynnetään tänään kolmessa tehtävässä
 - Ideointi
 - Persoonan luominen
 - Luodun persoonan hyödyntäminen suunnittelussa



Tehtävä 1

9.30-9.45

Ideoidaan oppimisympäristöä valaisimen avulla.

Käyttäjäryhmät.

→ Pohtikaa ryhmissä, millainen oppimisympäristö voisi olla edustamanne käyttäjäryhmän näkökulmasta tai mitä tulevalta oppimisympäristöltä odotatte.

Luonnehdintoja, toiveita, fiiliksiä, odotuksia

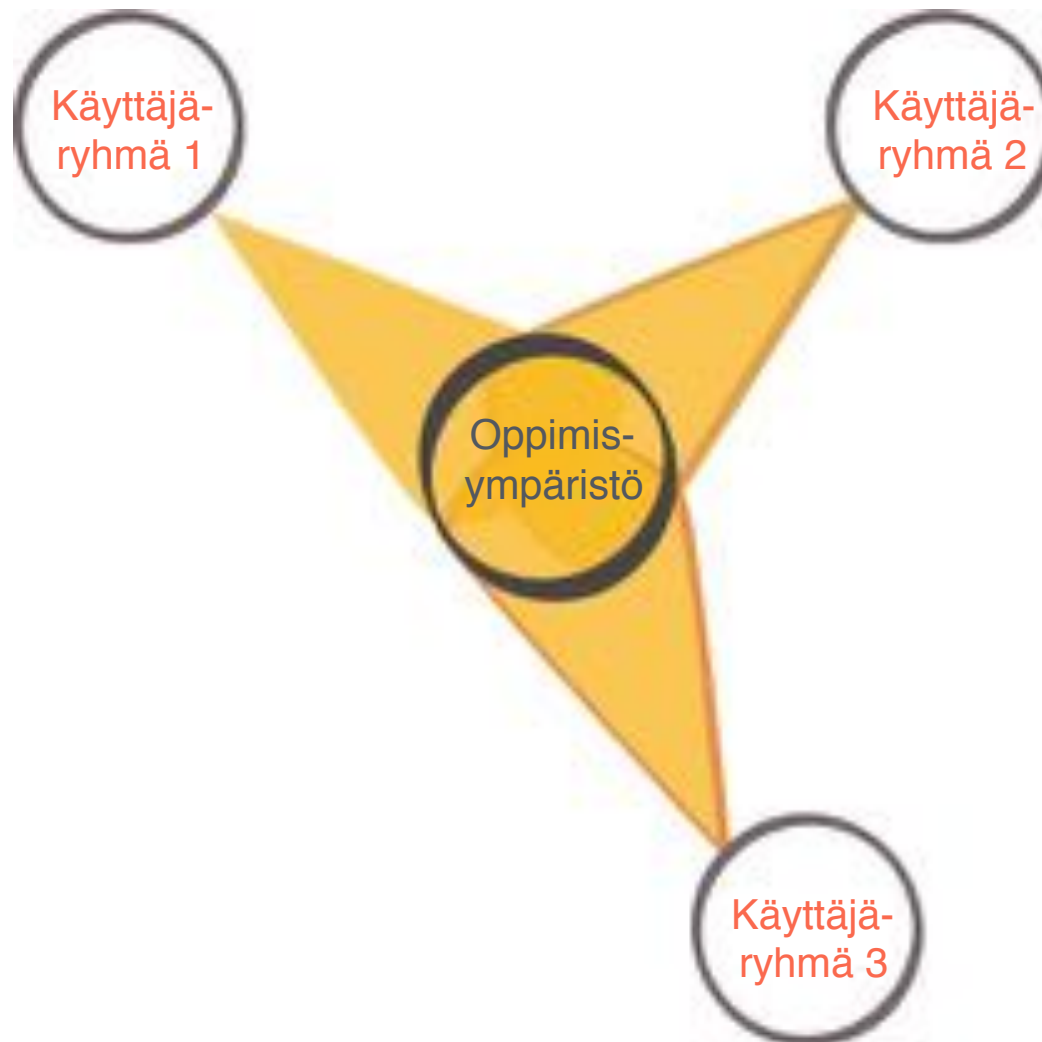
3-6 kuvaa/sanaa per ryhmä

Mindmap / kuvakollaasi

Kuvia, postit-lappuja, mitä tahansa, millä ajatuksen saa visualisoitua tai sanallistettua.



Käyttäjärühmien koostama ideataulu



Käyttäjäpersoona

/ käyttäjäprofiili

- Palvelumuotoilu on empaattista suunnittelua.
- Käyttäjäpersoonan avulla voidaan asettua ja eläytyä käyttäjän asemaan.
- Saadaan parempi ymmärrys niistä tekijöistä, jotka on huomioitava palvelua suunniteltaessa.

Tehtävä 2

10.15-11.00

Luodaan käyttäjäpersoonia kahdessa vaiheessa

- a) persoonakortin ja
- b) valaisimen avulla

Sekaryhmät

Kaikki käyttäjäryhmät edustettuna persoonia luodessa.



a) Persoonakortti

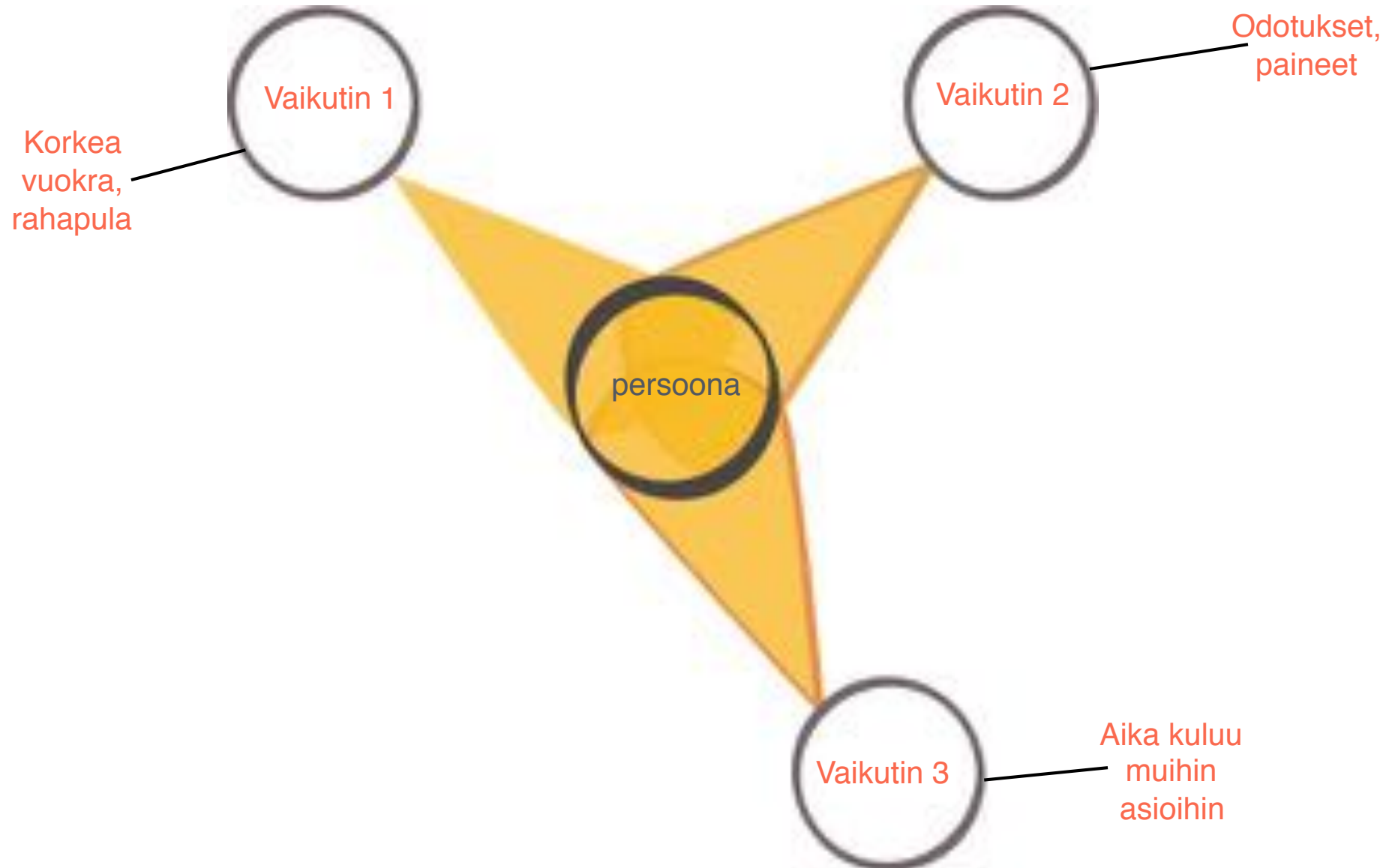


NimiMaarit
Ikä.....27
Ammattiopiskelija
Perhepoikaystävä
Arkipäivät kuluvatkirjasto, koulu, harrastukset
Harrastuksettanssi, jumppa, järjestötoiminta

Opiskellut viimeksipariaikaa
Oppimisessa kiinnostunut..valmistuminen, oman alan
uusimmat tutkimustulokset, oma tutkimus
Kokee opiskelua
helpottavaksikursseille pääsy helppoa,
kurssimateriaali saatavilla
Valmiudet käyttää
verkko-oppimisympäristöä..hyvät, käyttää päivittäin
Haasteita opiskelussasaako suoritukset,
päällekkäisyys, ajankäyttö, kurssijärjestys
Missä vaiheessa työuraa ..kesätyöt, patkätöitä, omalta
alalta myös
Kokee laitteistojen käytön..helppoa, käyttää päivittäin
Laitteet.....läppärillä, joitakin asioita kännykällä



b) Valaisin



Tehtävä 3

11.10-11.45

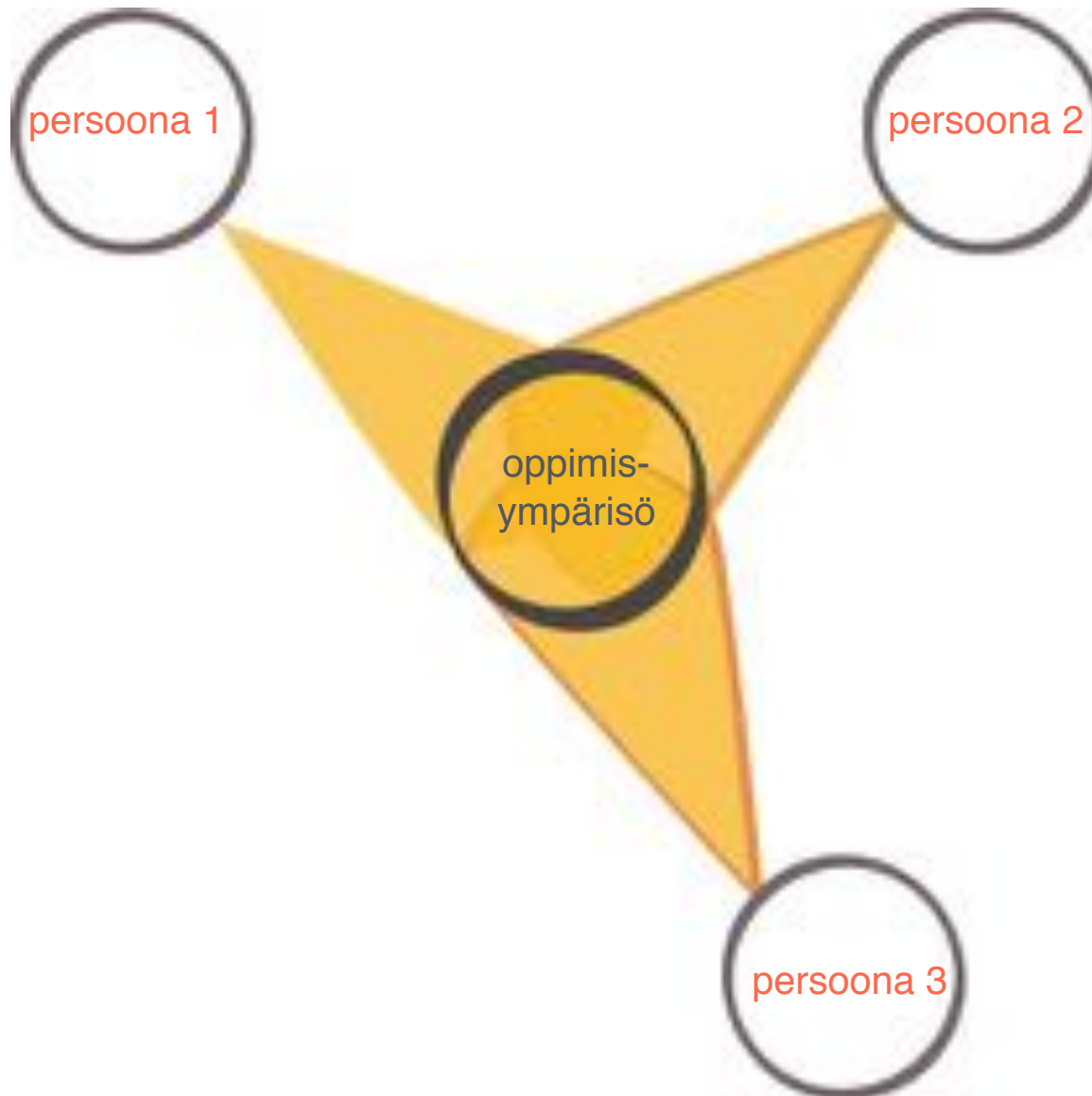
Tutkitaan oppimisympäristöä luotujen
käyttäjäpersoonien avulla.

Valaisinta hyödyntäen.

Samat ryhmät.



Miten eri käyttäjät käyttäisivät oppimisympäristöä? Mihin tarkoitukseen?



Työpajan yhteenveto

- Kaikki osallistuivat, innostuivat ja innostivat toisiaan.
- Tila koettiin erittäin miellyttäväksi ja inspiroivaksi, samoin tarjoilut.
- Luottamuksen ilmapiiri salli huumorin ja hysterian. Syntyi Napakymppi-tarina, josta myös idea jalostettavaksi persoonakorttityöskentelyyn. Kiitos Keräskä!
- Noitavainoistakin puhuttiin. Onko suunnittelun esteenä joskus organisaatioiden noitavainot?



Tehtävä 1

- käyttäjäryhmien määrittelyn tuloksena löydettiin uusia käyttäjäryhmiä
- tarkasteltiin visuaalisen jäsennyksen (Garrettin metodi) avulla sitä, missä vaiheessa prosessi on menossa
- verkkoympäristön ominaisuuksien visuaalinen ideointi ja ideoiden sanallistaminen
- havaintoja: ryhmät työskentelivät keskenään hieman eri tavoin, mutta kaikissa päästiin hyviin lopputuloksiin
- huomioita: suunnitteluprosessin kokonaisuudessa ollaan alkuvaiheessa
- käytetyt työkalut: visuaalinen ideointi lehtileikkeiden avulla, ideoiden sanallistaminen, marsun hyödyntäminen, kuvakollaasi valaisimen avulla



Tehtävät 2 ja 3

- käyttäjäpersoonien luominen
- havaintoja: osallistujat kokivat persoonakorttien teon kiinnostavaksi
- käytetyt työkalut: marsun hyödyntäminen persoonakorttia esitellessä, vaikuttimien nimeäminen valaisimen avulla
- tulos: työskentelyn jälkeen tieto jaettiin muille ryhmille, saatiin kerättyä paljon tietoa
- uudet löydöt ja reagointi: käyttäjätiedon keruu osallistujilta



Päivän aikana löysimme keskeisimpiä suunnitteluhaasteita.

Miten otetaan huomioon käyttäjien laaja skaala? Miten lähdetään suunnittelemaan, kun tiedetään eri käyttäjät?

Käyttäjärhmien yhtenäiset vaatimukset: yksinkertaisuus, selkeys, helppous, tehokkuus, nopeus, tarkan itselle merkityksellisen tiedon löytäminen.



Lopputehtävä

Ota kuva, video tai tee lyhyt kuvaus, sarjakuva tai teksti mahdollisesta tilanteesta, jossa voisit käyttää tulevaa Digimyrskyn verkopalvelua. Yritä keksiä myös, mitä tietoa tai palvelua tarvitsisit.

Sisältö kerätään LinkedIn -ryhmään





Kiitos!

Hanna Yli-Korpela
hanna.ylikorpela@gmail.com

Marjuska Kaukomies
+358 50 568 7777
marjuska.kaukomies@contentunion.net

