

# Digimyrsky

## Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

# Kokemuksia palvelumuotoilusta verkkopalvelun mallinnuksessa

Blogiartikkeli

Katri Rauvola  
Kirsi Rimpisalo  
Helena Tirronen

2017



# Digimyrsky - Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

## Taustaa

Kokoonnuimme keväällä 2017 yhdessä Digi Fellow -yritysten kanssa kolmeen kehittäjä-tapaamiseen, joissa etsimme palvelumuotoilun keinoin ideoita ja uusia ratkaisuja Digimyrskyn verkkopalvelumallinnukseen. Keskustelimme muun muassa digitalisaatiosta, asiakastarpeiden tunnistamisesta ja onnistuneen asiakaskokemuksen luomisesta.

## Luottamus synnyttää uutta

Ensimmäisessä Digimyrskyn kehittäjä-tapaamisen palvelumuotoilun työpajassa helmikuussa Sari Siikander herätteli meitä keskustelemaan siitä, miten palvelumuotoilulle ja yhteissuunnittelulle rakennetaan onnistumisen maaperää. Sari kysyi, mikä mielestämme on improvisaatioteatterin ryhmässä esiintyvien ihmisten onnistumisen salaisuus.

Nostimme esiin rohkeuden, itsevarmuuden, heittäytymiskyvyn, luovuuden, idearikkauksen ja monia muita hyviä ominaisuuksia. Sarin vastaus oli kuitenkin: luottamus ryhmään. Jos näyttelijä mokaa tai unohtaa, hänellä on oltava sadan prosentin luottamus siihen, että ryhmä rientää välittömästi apuun ja pelastaa. Ennen esitystä ryhmä kokoontuu yhteen ja jokainen näyttelijä kysyy miten voi olla muille avuksi. Toisten ideoita ei tyrmätä, vaan niiden pohjalta rakennetaan yhteistä esitystä.

Jokainen meistä pystyy antamaan parastaan silloin, kun voi olla oma itsensä ja täysin luottaa ryhmäänsä. Ihmiset ovat esimerkiksi nopeudeltaan erilaisia: toiset pohdiskelevat pitkään, kun toiset jo ryntäävät eteenpäin. Meitä kaikkia tarvitaan ja yhdessä olemme enemmän kuin osiemme summa. Välillä on paikallaan ajatella rauhassa, jotta saamme kaikki ideat esiin ja kokonaisuuden selkeäksi. Toisena hetkenä on jo päästävä eteenpäin ja tehtävä päätöksiä, jolloin nopeudesta on hyötyä. Yhteenvetona voisi todeta, että onnistunut yhteissuunnittelu syntyy kannustavassa luottamuksen ilmapiirissä, jossa jokaisen persoona ja ideat saavat arvostusta.

Erilaiset tarpeet ja inhimillinen vuorovaikutus ovat tärkeitä myös silloin, kun ihminen käyttää tietoteknisiä laitteita. Asiakkaan arvokokemuksessa korostuu vuorovaikutteisissa kohtaamisissa läsnä olevat resurssien roolit. Digitaalisessa ympäristössä roolit voivat olla monenlaisia: henkilökohtainen asiakaspalvelu, hyvä ja intuitiivinen käyttöliittymä, massaräätälöity chat tai Q&A.

## Digimyrsky - Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

Ensimmäisen palvelumuotoilutyöpajan tavoite oli myös synnyttää kiinnostusta palvelumuotoimua kohtaan. Palvelumuotoilu on yhdessä toimimista, kokeilemista ja löytämistä. Prosessissa on sallittava myös poikkeamat, joita ryhmässä toimiminen parhaimmillaan voi tuottaa. Poikkeamiin kannattaa perehtyä, sillä ne voivat nostaa esiin jotain uutta, johon kannattaa tarttua. Salliva ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistavat yhteiskehittämisen.

### Työpajassa käytettyjä työkaluja

1. Vuorovaikutteinen luento
2. Kehollinen kokeminen toiminnallisten harjoitteiden avulla
3. Keith Johnstone'n luoma menetelmä - demoja improvisaatiotekniikoista
4. Videoiden käyttö palvelumuotoilussa:
  - a) motivaation lisäämiseen,
  - b) eri näkökulmien löytämiseen,
  - c) suunnittelun & protoilun nopeuttamiseen ja
  - d) tiedon jakamiseen.
5. Profiilikortti - väärät oletukset ja erilaiset käyttäjätarpeet
6. Asiakstarinan luominen - case + persona
7. Näyttelijän hyödyntäminen marsuna (koekaniinina)
8. Videot asiakasymmärryksen hankkimisen välineenä - asiakkaan palvelupolku vastaan yrityksen prosessi

### Persoonalla on merkitystä

Maaliskuun kehittäjätapauksissa ideoimme yhdessä Digi Fellow -yritsedustajien ja opiskelijoiden kanssa käyttäjäpersoonia. Loimme yhdessä kuvitteellisia käyttäjiä ominaisuuksineen, tavoitteineen, haasteineen ja tarpeineen. Persoonien luominen avasi silmämme sille, että palvelua käyttävät ihmiset ovat keskenään hyvin erilaisia motiiveiltaan, tarpeiltaan ja elämäntilanteiltaan. Emme voi suunnitella verkkopalvelua käyttäjien keskiarvolle, vaan meidän on tunnistettava erilaisia käyttäjärooleja, joiden tarpeet poikkeavat toisistaan. Kuvattu persoona on todellisen kaltainen ja aina yksittäinen esimerkiksi käyttäjäroolin edustajasta.

Tässä toisessa palvelumuotoilun työpajassa ideoimme myös käyttäjäryhmittäin, millainen olisi käyttäjän kannalta toimiva verkkopalvelu. Digi Fellow -yritysten ryhmässä korostuivat tarpeen tunnistaminen, palvelusta saatava konkreettinen hyöty, nopeus

## Digimyrsky - Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

ja käytettävyys. Korkeakoulujen edustajat painottivat mahdollisuutta auttaa ja ohjata asiakkaita, valinnan mahdollisuuksien tarjoamista, yhdisteltävyyttä, hallittavuutta ja voimaantumisen tunnetta. Opiskelijoille merkittävintä oli selkeä rakenne, löydettävyys, ajantasaisuus, verkostoituminen ja mahdollisuus saada työkokemusta.

Kertasimme palvelumuotoiluajattelun peruseriaatteita: käyttäjäkeskeisyys, yhteissuunnittelu, jäsentely, näkyväksi tekeminen ja holistinen ajattelu. Lisäksi suunnittelutyö purettiin eri vaiheisiin:

- 1) Asiakasymmärrysvaihe (toimintaympäristö, asiakkaan liiketoiminta ja käyttäjät)
- 2) Suunnitteluvaihe (ratkaisuja yhteissuunnittelun ja prototyyppien avulla)
- 3) Arviointivaihe (palveluratkaisujen arviointi ja vertailu erilaisten mittareiden avulla)

Prosessin aikana on pidettävä mielessä palvelun kannattavuus ja palvelujen arvo asiakkaalle.

Työpajassa käytimme teatterilähtöisiä menetelmiä. Teatterin maailmasta palvelumuotoiluun voi tuoda mm. dramaturgian oppeja:

- 1) Sisällön sommittelu ja kokonaisuuden hallinta: haluttujen elementtien korostaminen
- 2) Kokonaisuuden, ajan ja yksityiskohtien hallinta, joka tehdään sisällön järjestämisen avulla
- 3) Tarinasta juoneksi
- 4) Roolit ja niiden funktiot: keskushenkilöt, sivuhenkilöt
- 5) Muut draamalliset menetelmät kuten draaman kaari ja tarinallistaminen

Teatterilähtöisenä työkaluna käytössämme oli valaisinmenetelmä. Se on ideointi- ja analyysityökalu, jonka avulla tarkasteltavasta ilmiöstä nostetaan esiin eri näkökulmia valaisemalla kohdetta eri roolien kautta.

Käyttäjärühmien määrittelyn tuloksena löydettiin uusia käyttäjäryhmiä. Visuaalisen jäsenyyksen (Garretin metodi) avulla tarkasteltiin, missä vaiheessa prosessi on menossa. Verkkopalvelun ominaisuuksia ideoitiin visuaalisesti lehtileikkeiden avulla ja ideoita sanallistamalla. Käyttäjäpersoonien luominen auttoi tuomaan lisää syvyyttä asiakaslähtöisyyteen. Todettiin, että suunnitteluprosessissa oltiin keväällä vielä melko alkuvaiheessa, mutta verkkopalvelun ideointiin ja jatkokehittämiseen saatiin runsaasti uutta näkemystä Digi Fellow -yrityksiltä.

## Digimyrsky - Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

Keskeisiä työpajassa esiin nousseita suunnitteluhaasteita:

- 1) Miten otetaan huomioon käyttäjien laaja skaala?
- 2) Miten lähdetään suunnittelemaan, kun tiedetään eri käyttäjäryhmät?

Ratkaisu voisi olla eri käyttäjäryhmien yhteisten vaatimusten tunnistaminen: kaikkia yhdistäviä vaatimuksia ovat mm. yksinkertaisuus, selkeys, helppous, nopeus ja tarkan itselle merkityksellisen tiedon löytäminen.

### **Digitalisaatio on hyvä renki mutta huono isäntä**

Kesäkuun tapaamisessa opettelimme käyttämään palvelumuotoilun yhteisöllisiä menetelmiä. Päivän aikana esittelyssä ja koekäytössä olivat profiilityökalu, kuvakäsikirjoitustyökalu ja paperimallintamistyökalu. Tavoitteenamme oli visualisoida yhdessä Digimyrskyn palvelumallia.

Profiilityökalulla loimme Digi Fellow -yritysasiakkaista fiktiivisiä profiilikortteja, joiden avulla kuvasimme heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Tämän jälkeen loimme asiakkaiden tarinat kuvakäsikirjoitusta apuna käyttäen ja pohdimme miten yritys käyttäisi Digimyrskyä vuonna 2027. Viimeisenä tehtävänä oli mallintaa käyttöliittymä luovasti paperia hyödyntäen ja saada siitä näin konkreettisempi.

Käytännössä työskentely eteni siten, että pohdimme ensin ryhmissä, miten kuvammamme käyttäjäpersoona löytää koulutuspalvelun, millaisia tähtihetkiä hän voisi palvelussa kokea ja mitä tapahtuu palvelun käyttämisen jälkeen. Työskentelyn tuloksena syntyi erilaisia kuvauksia ja konkreettisia mallinnuksia. Porukka innostui askartelemaan ja naurua riitti – käsillä tekeminen selvästi stimuloi aivoja! Tuloksena syntyivät muun muassa uudet opiskeluympäristöt 3D Holodeck ja virtuaalilasit.

Kaikki ryhmät arvioivat merkittävimiksi onnistumisen elementeiksi suosittelun, palvelun helppokäyttöisyyden ja kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset. Viidakkorumpu saattaa usein antaa ensimmäisen sysäyksen kohti seuraavaa uutta asiakassuhdetta, joten laadun on kannettava palvelun alusta palvelun jälkeiseen aikaan asti ja jätettävä asiakas tyytyväiseen tilaan. Digitaaliset palvelut helpottavat elämää, mutta toisaalta reaalielämän kohtaamisten merkitys ei koskaan katoa vaan jopa kasvaa. Palveluja suunniteltaessa keskiössä on oltava asiakas ja hänen tarpeensa eivätkä ensisijaisesti teknologiset ratkaisut.

## Digimyrsky - Digitalisaatio osaamisen kehittämisessä

Palvelumuotoilun menetelmät auttoivat yhteisen ymmärryksen luomisessa ja yritykset kiinnostuivat niiden hyödyntämisestä myös omassa toiminnassaan ja asiakkuuksien-  
sa kehittämisessä. Osallistujat heittäytyivät luovuuden maailmaan ja lyhyessä ajassa  
syntyi mainioita ideoita. Tällaisessa työskentelyssä haasteeksi voivat nousta osallistu-  
jien erilaiset odotukset ja lyhyt aika. Haasteiden taklaamiseksi aikaa kannattaa varata  
riittävästi ja kiinnittää huomiota myös odotusten läpikäymiseen ja selkeään tehtävän-  
antoon. Myös hyvä ilmapiiri ja osallistujien aktiivisuus vaikuttavat positiivisesti ryhmän  
dynamiikkaan.

Kysyimme osallistujilta, miten he uskovat hyötyvänsä Digimyrskystä. Saimme vastauk-  
seksi yhteistoiminnan, liiketoimintamahdollisuudet, asiantuntijapalvelut ja kansainväli-  
sen yhteistyön.

Digimyrskyn potentiaalisina kumppaneina yritykset näkivät muun muassa Tampereen  
kaupungin, palveluyritykset, kotimaiset ja ulkomaalaiset yritykset.

### **Lähteet**

Content Unionin työpajojen yhteenvedot

