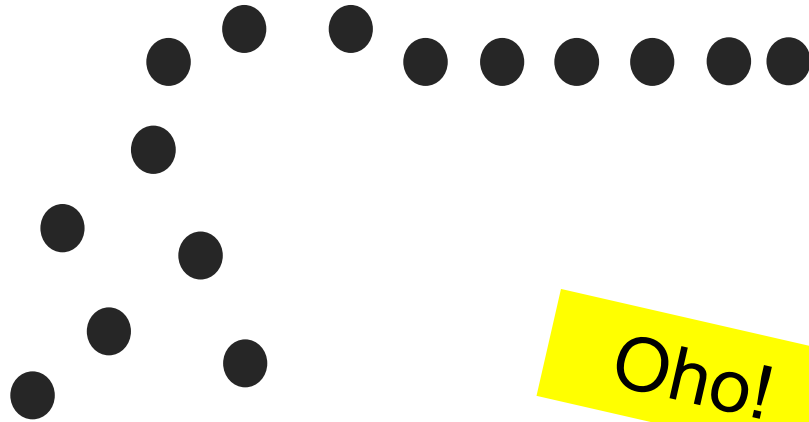
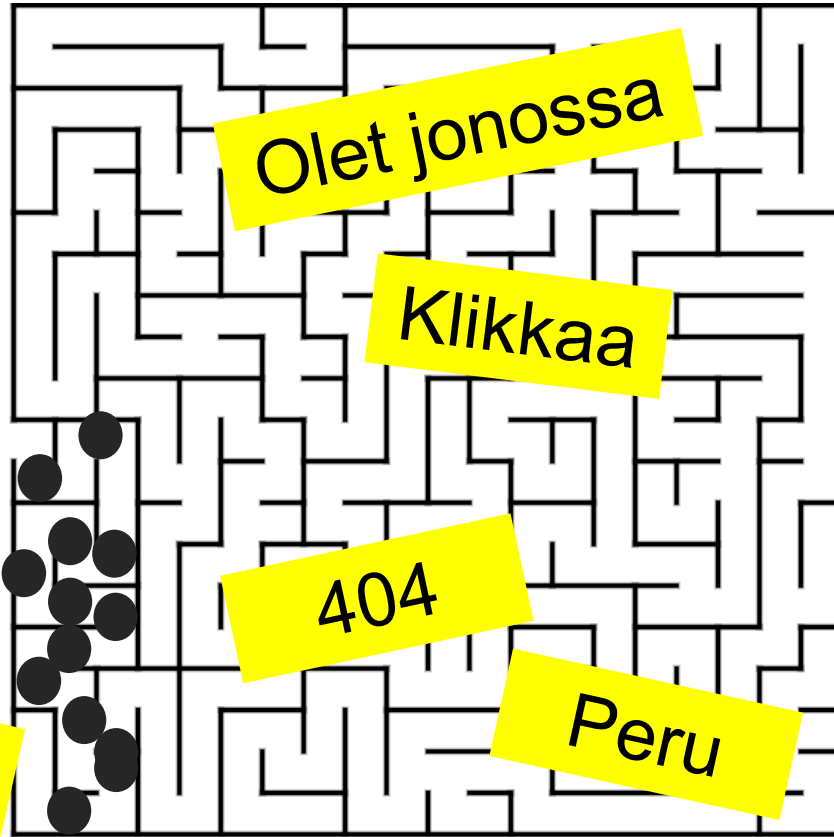


# Palvelumuotoilu – mitä se on syönyt?

Uusi palvelumme!



Hei!

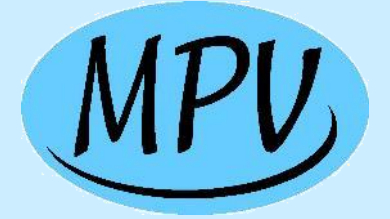


Kiitos!

Mitä pidit?

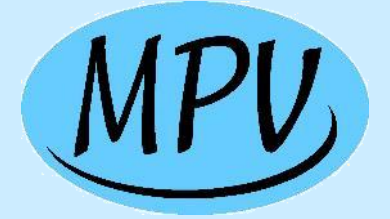
Oho!

Peru



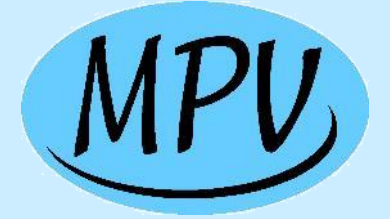
# Sisällysluettelo 1/3

<a href="#">Johdanto</a>	5
<a href="#">Mitä palvelumuotoilu on?</a>	6
<a href="#">Erilaisia hieman vajaita tulkintoja</a>	7
<a href="#">Onko se uutta?</a>	8
<a href="#">Osana historiallista jatkumoa</a>	9
<a href="#">Miksi se on ajankohtaista?</a>	10
<a href="#">Asiakaslähtöisyyden masinointi</a>	12
<a href="#">Vastaisuus koodaamiselle</a>	13
<a href="#">Onko se kuitenkin humanistista?</a>	14
<a href="#">Entä pelillistäminen?</a>	15
<a href="#">Palveluita tai sellaisena tarkasteltavia</a>	16
<a href="#">Palvelun elementtejä</a>	17



# Sisällysluettelo 2/3

<u>Suunnittelun konteksteja</u>	<u>19</u>
<u>Haasteita</u>	<u>20</u>
<u>Palvelun laadun eri näkökulmia – poimintoja</u>	<u>22</u>
<u>Aktiviteettien ketju – ymmärryksen suhde</u>	<u>23</u>
<u>Perusideat</u>	<u>24</u>
<u>Suunnittelun osa-alueita</u>	<u>25</u>
<u>Kontaktipisteitä verkkokaupan kaltaisessa</u>	<u>27</u>
<u>Palvelupolun ja kontaktipisteiden tärkeys</u>	<u>29</u>
<u>Kielikatsaus: Polku?</u>	<u>30</u>
<u>Eri tasoisia kohtaamisia</u>	<u>31</u>
<u>Painotukset vaihtelevat</u>	<u>32</u>
<u>Rajoitteita</u>	<u>33</u>



# Sisällysluettelo 3/3

<a href="#">Käyttäjätutkimuksilla tietoa käyttäjistä</a>	34
<a href="#">Muitakin asiakkaita...</a>	35
<a href="#">Suunnittelutyylin kolme perustyyppiä</a>	36
<a href="#">Projektimallit ja palvelun julkistus</a>	37
<a href="#">Palvelumuotoilun standardeja?</a>	38
<a href="#">Muotoiluajattelun periaatteita</a>	39
<a href="#">Palvelumuotoilun testaus ja laadunvarmistus</a>	41
<a href="#">Mitä ovat heuristiikat?</a>	44
<a href="#">Käytettävyys- ja käyttäjäkokemustestaus</a>	45
<a href="#">Jatkuva parantaminen</a>	46
<a href="#">Suhde muihin ilmiöihin</a>	47
<a href="#">6 pääpointtia</a>	49

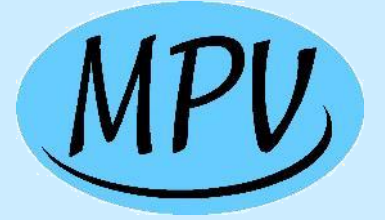
# Johdanto

- Aiheena on palvelumuotoilu yleisellä tasolla.
- Ideana on:
  - Ymmärtää sitä ja luoda jonkinlainen suhde asiaan, sen perusperiaatteisiin ja soveltamiseen.
  - Hieman tarkastella termin monimerkityksisyyttä ja soveltamisen rikkautta hyvässä ja pahassa...
- Kirjoittajan / esittäjän taustaa tässä aihepiirissä on käytettävyyden menetelmäkehitys, tulevaisuuden tuotteiden suunnittelu, työpaikkasuunnittelun tutkimus, riskienhallinnan tutkimus ja menetelmäkehitys, kokemus palvelujen suunnittelusta, jne...

# Mitä palvelumuotoilu on?

- Palvelujen suunnittelua asiakasvuorovaikutuksen tasolla – "liiketoimintataso" jätettynä pois.
  - Muotoilu on tullut suunnittelun synonyymiksi viime aikoina...
- Tapa suunnitella palveluja asiakas- tai käyttäjäkokemuksen näkökumasta.
- Jotkut kokevat, että se on vuorovaikutussuunnittelua, mutta tuotteiden sijaan palveluille, mutta vuorovaikutus on kenties liian suppea käsite kaikelle, mitä suunnitellaan.
- Analoginen teollisen muotoilun kanssa:
  - Tavoitteena uniikki, usein innovatiivinen muoto ja materiaalit, palvelemaan käyttäjää kokonaisvaltaisesti estetiikasta kestävyyteen.
  - Samalla yksinkertainen valmistaa.
  - Teollinen muotoilu ei kata elektroniikan suunnittelua tms...

# Erilaisia hieman vajaita tulkintoja



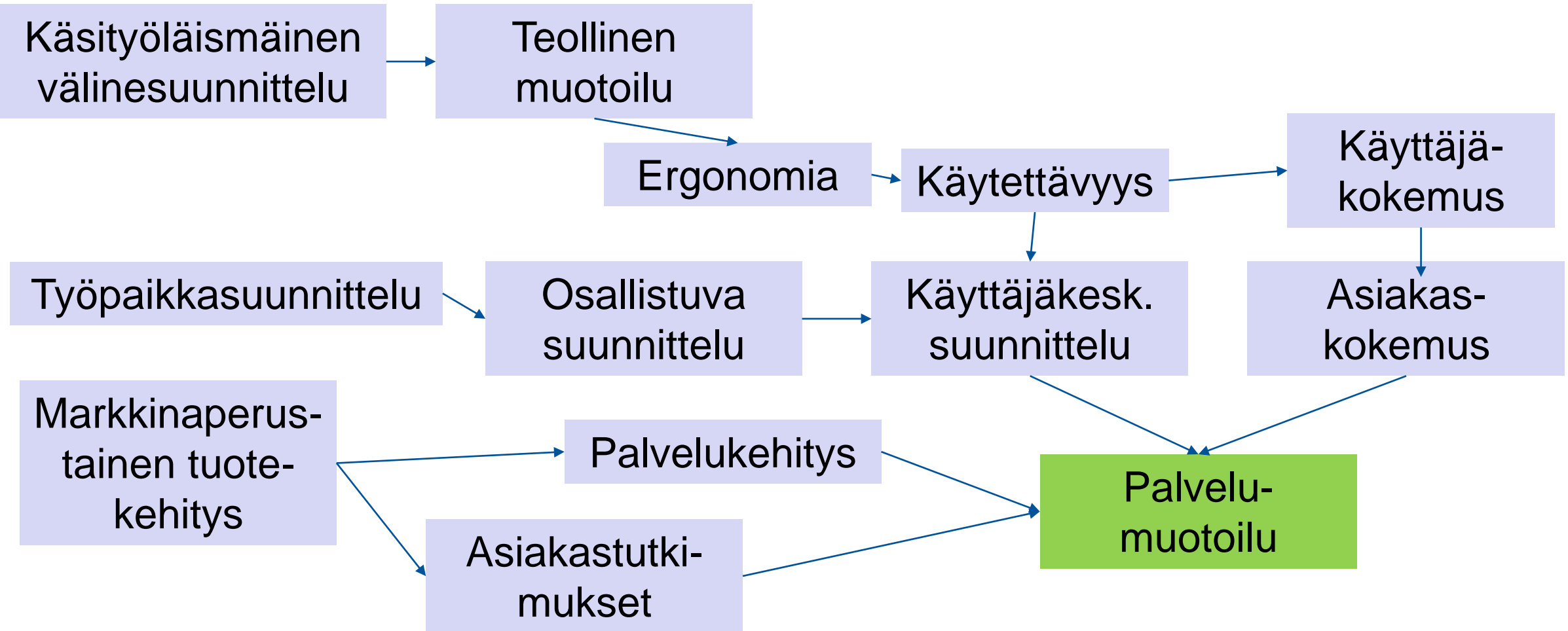
- Uusia sanoja tulkitaan tietysti eri näkökulmista, eli kannattaa miettiä, kuka palvelumuotoilua esittää ja millaista muotoilua kulloinkin tarvitaan:
  - Mainostoimistoille se voi olla tapa myydä suunnittelijan tekemää visuaalista pakettia.
  - Tavallisille softafirmoille se voi olla sana nettipalvelun speksaamiselle koodaamista varten.
  - Käytettävyysihmisille se voi olla ergonomisesti suuntautunut suunnitteluprojekti.
  - Liiketoiminnan kehittäjälle siinä korostuu palvelun profilointi ja erottuminen palveluvalikoimassa ja jonkinlaisen ”canvasin” täyttäminen.
  - Jne...

## Onko se uutta? 1/2

- Mediasta tulee olo, että palvelumuotoilu olisi jotenkin uusi keksintö ja ennenvanhaan palvelut olisivat ilman muotoilua – eli suunnittelua –vain jostain ilmestyneet.
- Palveluja on aina suunniteltu, suunnittelutapa on vain ennen ollut erilainen ja heijastanut kunkin ajan ajattelutapoja:
  - Palveluntarjoajalähtöinen miten asia näkyy palvelua toimittavalle henkilölle / taholle (vrt. monopoli-asemassa toimivat tahot)
  - Palvelulogistinen – logistinen vuorovaikutussuunnittelu tähtää palvelun "toimittamiseen" osapuolten roolien yhteisvaikutuksella abstraktissa ympäristössä. Tai vaikka odottaminen kaupassa vuoronumeron kanssa.
  - Dekoratiivinen – panostus ulkoisiin tunnusmerkkeihin, ympäristöjen ja artefaktojen muotoiluun jne... Kauppa esim. muuttuu "nuorekkaaksi".



# Osana historiallista jatkumoa



## Miksi se on ajankohtaista? 1/2

- Olemme kuulemma palveluyhteiskunnassa. Siinä missä ennen kaivattiin metallituotteiden suunnittelua, tarvitaan nyt palvelumuotoilua.
- Moni yritys siirtyy teknologian myynnistä palveluiden myyntiin (vrt. kotimainen hissiyhtiö, ohjelmien myyminen vuosilisenssillä As-A-Service).
- Tuotteissa kilpailu kiristyy. Kaikilla on sama teknologia ja asiakas/käyttäjäkokemus ratkaisee (tosin sama peruste kuin käytettävyyden kehittämiseksi 1995...).
- Palveluista tulee joskus niin rikkaita ja sisällöltään monimutkaisia, että tarvitaan parempia suunnittelutapoja.
- Ihmiset kaipaavat – tai ottavat vastaan – enemmän elämyksellisyyttä, mikä edellyttää osaavaa suunnittelua.

## Miksi se on ajankohtaista? 2/2

- Kun etsitään kansainvälisiä markkinoita, ei paikallisen kulttuuritietämyksen päälle rakentuva systeemien kehittäminen riitä, vaan tarvitaan palvelumuotoilun näkökulmaa, joka on:
  - antropologista ja kulttuurista,
  - Teknologian tason yläpuolella.

# Asiakaslähtöisyyden masinointi

- Palvelumuotoilu antaa lähestymistavan toteuttaa asiakaslähtöisyyttä palvelujen suunnittelussa.
  - Arvot -> lähestymistapa -> projektimalli -> käytännöt -> laadunohjaus.
- Palveluliiketoiminnan eri tasojen rinnakkainen iteratiivinen suunnittelu asiakas keskiössä.
  - Mukaan myös markkinoinnin ja myynnin kontaktipisteet.

# Vastaisku koodaamiselle

- Palvelumuotoilu palauttaa suunnittelua oikeille urille agile-hurman jälkeen: ei aleta toteuttamaan sokkona, vaan selvitetään asioita ensin ja testataan myös.
- Terminä se pakottaa ajattelemaan, että tietysti tarvitaan muotoilua ja näkemään, että sille muotoilulle on tiettyjä vaatimuksia.
- Kenties kohta ei kaivata leegiota koodaajia, vaan ihmisiä, jotka suunnittelevat hyviä konsepteja.
- Jo 1990-luvulla korostettiin käyttäjäkeskeistä suunnittelua, mutta se jäi irralliseksi varsinaisesta kehittämisestä. Palvelumuotoilu sen sijaan sitoo koko prosessin suunnittelun alle.

# Onko se kuitenkin humanistista?

- Taustalla on tietysti ajatus palvelun myynnistä.
  - Hyvä palvelu edistää sitä...
  - Palvelumuotoilu perustelee taloudellisen panoksen.
- Milloin aito humanismi onnistuu:
  - Julkishallinto.
  - Ei-kaupalliset palvelut.
  - Työssä käytettävät organisaation sisäiset palvelut ja tuotteet.

# Entä pelillistäminen?

- Kun pelin elementit kumpuavat luonnostaan palveluideasta, palvelukontekstista.
- Humanistisen suunnittelun vastakohta: ”evil by design”, manipuloiva suunnittelu esiintyy usein peleissä.
  - Alhaisimpiin vaistoihin vetoaminen (ahneus, himo, viha, ylpeys, kateus...)
  - Riippuvuussuunnittelu – peliautomaatit.

# Palveluita tai sellaisena tarkasteltavia

- Palvelu on asiakkaalle tai käyttäjälle arvoa antava asia, jonka käytöllä on elinkaari.
- Monia asioita kannattaa ajatella palveluina:
  - Mikä tahansa käyttöön hankittava tuote.
  - Ostaminen (vrt. myyminen...).
  - Vuokraaminen.
  - Moottorin sijaan ostetaan kuljetustehoa tuntihinnalla.
  - Maksumedian käyttö.
  - Asiakasvalitus ja reklamaatio.
  - Nettifoorumi.
  - Vierailu virtuaalitulassa.
  - Seminaari.
  - Järjestön asiakkuus.
  - Asiakaspalvelubotti.
  - Konsultointi ja koulutus.
  - Jne...



# Palvelun elementtejä 1/2

- Tarkoitus ja lopputulema – miksi käyttäisin?
- Asiakas / käyttäjä – kenelle?
- Tarjoaja ja tarjoajan verkoston toimijat.
  - Ml. kehittäjäyhteisö.
- Tarjoajan ja asiakkaan suhde – brändi, luottamus, laatuodotukset.
  - Nimenomaan suhde, eikä tarjoaja sinänsä.
- Käsikirjoitus, kulku, protokolla – miten?
- Palvelutila – missä?
- Välineet – millä?
- Estetiikka ja elämykset – missä tunnelmassa?

## Palvelun elementtejä 2/2

- Estetiikka ja elämykset – missä tunnelmassa?
- Hyödynnettävä teknologia – mitä pellin alla?
- Kustannukset – raha, yksityisyys, mainokset.
- Palveluun liittyvä viestintä.
- Käyttäjien / asiakkaiden yhteisö.

# Suunnittelun konteksteja

*Jokainen konteksti on aina ylemmän puitteissa (kontekstissa!) edellyttäen sen ymmärtämistä, eli tiedonhankintaa, kuvaamista, mallintamista, vaatimusten luomista...*

- Asiakkaan / käyttäjän elämä.
- Palvelun tarvekonteksti – osa asiakkaan elämää.
- Palvelupolku. Matka palvelun kohtaamisesta siitä eroon pääsemiseen.
- Kontaktipisteet, joissa palvelun kanssa ollaan tekemisissä. Niiden ympäristö, paineet, mahdollisuudet, tavoitteet, tiedot.
- Välineet kontaktipisteissä – käyttö, toiminta.



- Ajattelun vaihtaminen myymisen tarkastelusta ostamisen tarkasteluun.
- Ja toimittajalähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen.w
  - Esimerkkinä GRDP: "Miten me toimittajana pärjätään asetuksen vaatimuksen kanssa" <> "Jos asetus edustaa arvoa asiakkaille, miten se kyetään parhaiten tuottamaan".
  - Brändi vasta käyttäjäkokemuksen jälkeen. Brändimaniaa tärkeämpi on kohderyhmä- ja persoonamania
- Harva kehtaisi tehdä teollista muotoilua, mutta moni on valmis palvelumuotoilijaksi – tuttuuden harha... Kaikkihan käyttävät nettipalveluita ja käyvät kaupassa!
  - Palvelumuotoilun tuloksena on helposti kehnoa sutta.
  - Nätin näköinen sekoittuu toimivuuteen.

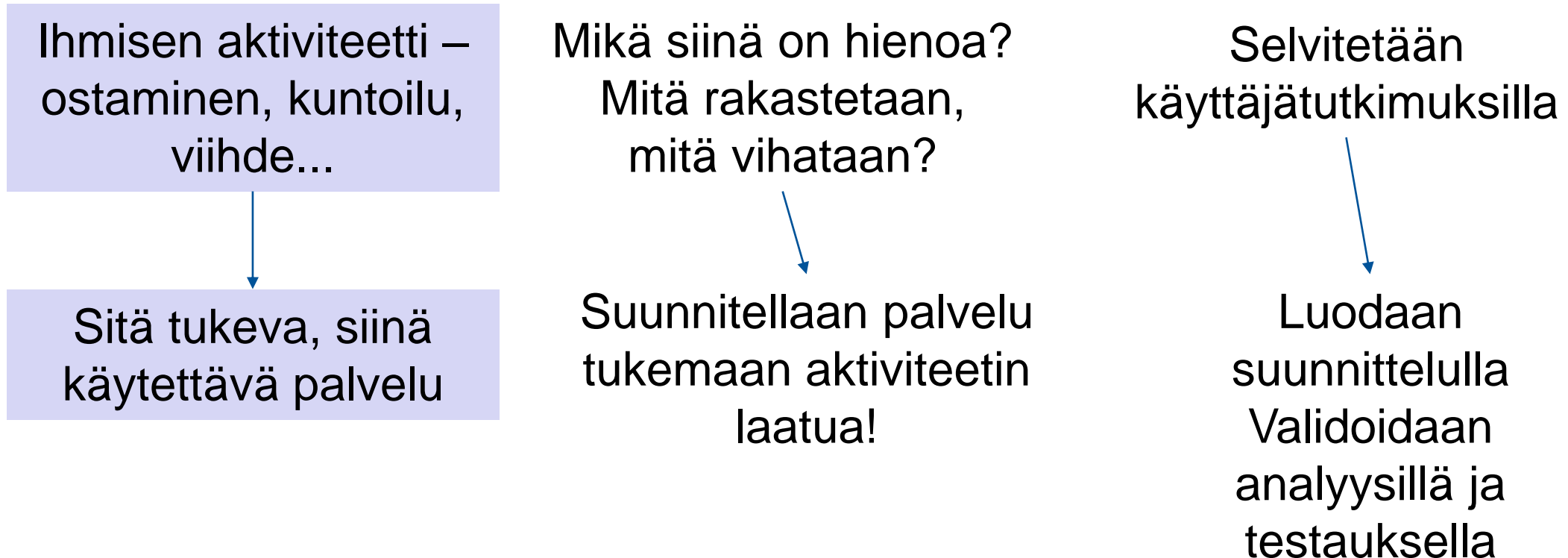


- Eroon teknologiaretoriikasta ja -estetiikasta.
  - Teknologiasanoilla ja –numeroilla ei ole mitään merkitystä, elleivät ne paranna asiakaskokemusta.

# Palvelun laadun eri näkökulmia – poimintoja

- Jotta voi suunnitella hyvän palvelun, pitää ymmärtää yleisiä laatutekijöitä:
  - Asiakas: Hyvä palvelu, aina saatavilla, hyvä kokemus. Omat tiedot turvassa. Turvallisuuden tunne.
  - Liiketoiminta: Asiakkaat tyytyväisiä, palvelu tuottaa, ylläpito helppoa ja halpaa. Vähäriskinen – keskeytysriskit, maineriskit, tietosuoja.
  - Tekniikka: Yksinkertainen taustatekniikka ja välineet, luotettava ja tietoturvallinen.
- ...Ja nimenomaan kyseisen palvelun laatua (tai siis palvelun tukevan aktiviteetin):
  - Mikä tekee siitä ihanan? Mitä käyttäjät rakastavat? Mitä vihaavat?
  - Ymmärrys tästä on yksi workshopin paikka, jotta kaikki saadaan samalle viivalle.

# Aktiviteettien ketju – ymmärryksen suhde



# Perusideat

- Palvelun tarkastelu asiakkaan / käyttäjän näkökulmasta.
- Sovelletaan käyttäjäkeskeisen suunnittelun joitakin menetelmiä.
- Iteratiivinen perusprosessi:
  - Palveluidea, liiketoimintakonsepti, jotain, mitä muotoilla...
  - Käyttäjätutkimukset – kohderyhmien mallinnus, [persoonat](#), toiminnan kuvaus.
  - Palvelun konseptointi.
  - Palvelupolun suunnittelu.
  - Vuorovaikutusvälineiden ja -tapojen suunnittelu.
  - ...Hypoteesit ja arviointi ja testaus.



# Suunnittelun osa-alueita 1/2

- Palvelun konsepti
  - Kenelle, missä, milloin, miksi (lopputulos ja edut), riskit ja potentiaaliset ongelmat, tekninen perustoteutustapa, eettiset lähtökohdat.
  - Tarkempi palvelulupaus ja sen ehdot – joissakin tapauksissa.
- Viestintä palvelusta asiakkaille, yleisölle, yhteisölle.
  - Tärkeä osa kokonaispalvelua ja pohjautuu ymmärrettyyn konseptiin.
- Palvelupolku alkaen siitä, kun asiakas saa vainun palvelusta siihen, kun hän lopettaa sen tai luopuu siitä.
  - Kokonainen käyttöskenaario ja/tai elinkaari.
  - Ohjaaminen palveluun, sen sisällä ja siitä pois.
- Yksittäiset kontaktipisteet palvelun kanssa, palvelupisteet.
  - Piste prosessissa, piste ajassa ja tilassa.

## Suunnittelun osa-alueita 2/2

- Kontaktipisteissä käytettävät artefaktat
  - Informaatio, laitteet, ohjelmistot, välineet.
- Kontaktipisteissä käytettävä sisäinen toiminta / infrastruktuuri.
  - Tietojärjestelmä, logistiikka, henkilöstön toiminta.
  - Toimintaprosessit ja niiden ohjeet.
  - Toiminta poikkeustilanteissa.
- Tila- ja tunnelmasuunnittelu.
- Asiakkaan tuki eri tilanteissa.
- Palvelun ylläpito ja jatkuva parantaminen.
  - Kokemusten ja palautteen keruu ja oppiminen niistä.
  - Yhteisöllinen kehittäminen.

# Kontaktipisteitä verkkokaupan kaltaisessa 1/2

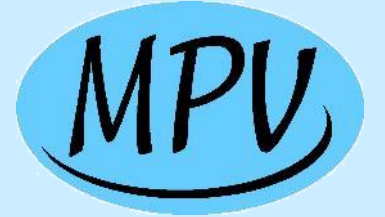
- Orientaatio.
  - Mainokset, twiitit, blogit...
- Kohtaaminen.
  - Laskeutumissivu netissä, tile, sovellus..
- Rekisteröityminen asiakkaaksi.
- Palveluprosessi.
  - Valinnat, navigointi, laskelmat, vaihtoehdot...
  - Osto, tilaus...
  - Maksaminen.
- Toimitus.
  - Odotus, toimituksen seuranta, vastaanotto...

## Kontaktipisteitä verkkokaupan kaltaisessa 2/2

- Palaute.
- Asiakastuki.
- Tuotepalautus.
  - Selvitys miten, palautusprosessi, statuksen seuranta...
- Reklamaatio.
- Kauppiaan sähköpostit.
- Eroaminen asiakkuudesta.
- Jne...

# Palvelupolun ja kontaktpisteiden tärkeys

- Palvelupolku voi olla mm.:
  - Ostamispolku.
  - Kokemuspolutu.
  - Oppimispolku.
  - Aina se ei ole lineaarinen polku. Ei saa yksinkertaistaa liikaa, mutta riittävästi.
- Polku on kriittinen polku ja mikään piste ei saa olla heikoin lenkki.
- Tyytyväisenä saapuva asiakas pitää päästää poisikin tyytyväisenä.
- Jokainen piste perustuu aiempiin ja valmistaa seuraaviin.
- Seuraaviin pitää olla halu ja luottamus.
- Auttavat myös suunnittelun jäsentämistä ja työnjakoa.



- Englanniksi asia on journey – service journey, customer journey.
- Meillä palvelupolku tai asiakkaan polku.
- Polku sopii luonnonläheiselle suomalaiselle ja on matkaa pienimuotoisempi asia, jolla:
  - Kohdataan asioita.
  - Koetaan asioita.
  - Pysähdytään poimimaan marjoja ja ihastelemaan maisemia – aktiivisuus ja aistit.
  - Ollaan välillä aktiivisia, välillä passiivisia, jopa piilossa.
  - Katsotaan aina, keitä tulee vastaan.

## Eri tasoisia kohtaamisia

- Kohtaamista tapahtuu eri konteksteissa:
  - Brändin kanssa mediassa.
  - Asiakkuudessa.
  - Yksittäisessä palvelussa.
  - Palvelun voimassaolon aikana (tuotteen käyttö, palvelun hyödyntäminen...)
- Kaikkia tasoja on hyvä miettiä, mutta ei ehkä samaan aikaan.
  - (Asiakkuuskokemus ja asiakaskokemus ovat oikeasti eri asia. Kerran kaupassa käyvä on silloin asiakas, mutta kauppaketjun kortin ottavalla on asiakkuus.)

# Painotukset vaihtelevat

- Joskus palvelupolussa on ylivoimaisesti isoin painotus ohjelmistossa.
- Silloin palvelumuotoilu on luonteeltaan vain kokonaisvaltainen ohjelmistoprosessi.





# Rajoitteita

- Muut toimittajan palvelut – positiointi suhteessa niihin.
- Brändi – luo puitteet.
- Asiakkaan turvallisuus – toiminnan vaarat, turvallisuusstandardit.
- Tietoturvallisuus ja tietosuoja – EU:n tietosuoja-asetus.
- Muut lait ja standardit.
- Erilaiset tunnistetut riskit – maineriskeistä alkaen...

# Käyttäjätutkimuksilla tietoa käyttäjistä

- Arkipäivän antropologiaa...
- Tavoitteena käyttäjien ymmärtäminen.
  - Millaisia ihmisiä.
  - Millaista on heidän arkensa ja tavoitteensa.
  - Odotukset palvelulle.
- Käyttäjiä niputetaan usein stereotyypeiksi tai persooniksi, jolloin on helpompi samaistua heidän maailmaansa.
  - ”Matti, 55, diplomi-insinööri, työtön.

## Muitakin asiakkaita...

- Loppukäyttäjän / asiakkaan ohella:
  - Jälleenmyyjät – joskus keskeinen ostovaikuttaja ja asiakkaiden tuki.
  - Palkatut bloggaajat – tekevät tuotteen tutuksi ja orientoivat.
  - Kumppanit – kaikki muut toimijat; softan tekijät, tilasuunnittelijat jne.
- ...kaikille on omat näkökulmansa, tarpeensa ja palvelupolkunsa.

# Suunnittelutyylin kolme perustyyppiä

- Kopiointi! Konsistenssilla on aina hyvät puolensa. Tuttu vuorovaikutustapa on helppo.
- Vuorovaikutussuunnittelulähtöinen. Suunnitellaan vuorovaikutus tietoisesti hyviä periaatteita, preferenssejä ja tunnettuja käyttäjien piirteitä tukevaksi ja validoidaan lopputulos testaamalla. Samalla yleensä suunnittelijalähtöinen tapa. Muiden osallistuminen U-mallilla – eniten alussa ja lopussa.
- Prototyypitys. Perustetaan kehitys ennenkaikkea prototyyppien iterointiin. Sopii innovointiin ja jos kontekstia ei ymmärretä.
  - Sopii ryhmämäiseen suunnitteluun (vuorovaikutussuunnittelija, softaihmissiä, liiketoimintaa tuntevia, antropologi, käyttäjä...) tai osallistuvaan suunnitteluun (käyttäjät suunnittelevat suunnittelijan tukemana, fasilitoimana).

# Projektimallit ja palvelun julkistus

- Muotoilu + erillinen toteutus olisi vesiputousmalli.
- Siispä mieluummin inkrementaalinen kokonaistoteutus.
  - Inkrementtien sisäinen testaus.
  - Jossain vaiheessa pilotointi.
- Missä vaiheessa varsinainen julkistus? Riippuu konseptin uutuudesta ja kilpailutilanteesta.
  - Jos uusi konsepti, uudenlainen palvelu, aikainen julkaisu auttaa ymmärtämään ja kehittämään.
  - Jos tuttu konsepti, pitää toiminnallisuuden kenties olla laajaa.
  - ...Se siis riippuu...

# Palvelumuotoilun standardeja?

- Palvelumuotoilua voi tehdä miten haluaa, tapoja saa, voi ja pitää olla erilaisia.
- Käyttäjäkeskeisen suunnittelun perusidean standardi [ISO 13407](#).

## Muotoiluajattelun prinssiippejä 1/2

- Tarvitaan ratkaisuavaruuden avaamista ideoinnilla ja sitten sen kutistamista suunnittelulla.
- Rajoitukset ovat aina eduksi. Ne tulevat konseptin ja tavoitteiden ymmärtämisestä (palvelun skouppaus).
- Käyttäjä ei ole suunnittelija. Suunnittelu yleensä jätettävä suunnittelijalle. Komiteasuunnittelu on tuhon tie.
- Ryhmätyön vaaroja suunnittelussa ovat mm. ryhmä-ajattelu ja kognitiiviset vinoumat sekä erilainen valtapeli.
- Kannattaa aina suunnitella erilaisia vaihtoehtoja, mutta valittavaksi vain hyviä...
- Erilaisia ihmisiä tarvitaan taas arvioimaan vaihtoehtoja.

## Muotoiluajattelun periaatteita 2/2

- Muotoilua ei saa liikaa menetelmöidä. Se on lähtötietojen keruun ja arvioinnin välissä oleva ”ihme”.
- Käyttäjiltä ei pidä kysyä, mitä haluavat, vaan havainnoida toimintaa, elämää.
- Hyvä ratkaisu hioutuu vähitellen, eikä synny hetkessä workshopissa.
- Hyvä suunnitelma on aina kokonaisvaltaisesti eheä.
- Suunnittelutaito on eri taito kuin projekteissa tarvittava suunnittelun arvioinnin ja testauksen taito.
- Siksi käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen testaajat ovat tärkeitä.



# Palvelumuotoilun testaus ja laadunvarmistus 1/3

- Konseptin kriittinen arviointi.
  - Onko ”hyvä”? Toimiiko kokonaisuutena? Heikkoudet ja vahvuudet? Erot kilpailijoihin?
- Eettinen arviointi.
  - Asiakkaan edun mukaisuus.
  - Yhteiskunnan arvojen mukaisuus.
- Vuorovaikutustilanteiden ja –välineiden arviointi ja testaus.
  - Simulaatiot, roolipelit.
  - Käytettävyydestestaus ja käyttökokemuksen testaus.
  - Kokeiluskenaariot, joissa testikäyttäjien havainnointi.
  - Käytettävyyden arviointi (tarkistuslistat, heuristiikat).

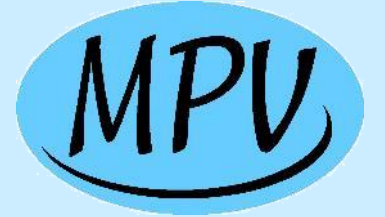
## Palvelumuotoilun testaus ja laadunvarmistus 2/3

- Palvelupolun analysointi.
  - Perinteinen työn analyysin näkökulma.
  - Joka kohtauspisteessä: mahdolliset ongelmat ja kehittämismahdollisuudet, tyytyväisyyden uhat.
- Saavutettavuuden analysointi.
  - Sopivuus vammaisille.
  - Käyttöliittymät, kulkutiet...
- Prototypoinnilla monia sovelluskohteita: ohjelmistoprotyypit, roolipeli, ympäristösimulaatio.

# Palvelumuotoilun testaus ja laadunvarmistus 3/3

- Riski- ja turvallisuusanalyysit palvelun kriittisyyden mukaan nolasta tällaiseen:
  - Geneerinen analyysi koko palvelupolulle (vrt. työn turvallisuusanalyysi – menetelmä). Joka pisteessä: mitä mahdollisia ongelmia? Miksi? Miten voisi parantaa.
  - Vika- ja vaikutusanalyysi eri tasoilla. Mitä, jos väline ei toimi? Mitä, jos tekniikan joko komponentti ei toimi?
  - Poikkeamatarkastelu. Jotain puuttuu? Liikaa? Liian myöhään? Liian aikaisin?
  - Tietoriskianalyysi – palvelun käyttämät tiedot ja niihin liittyvät riskit.
  - Väärinkäytön ja sabotaasin mahdollisuudet.

# Mitä ovat heuristiikat?



- Suunnittelun nyrkkisääntöjä. Heuristisessa analyysissä arvioidaan, miten ne toteutuvat. Idea tunnettu Jakob Nielsenin käytettävyyden heuristiikoista.
- Esimerkkejä:
  - Konsistenssi. Toimiiko väline samalla periaatteella kuin muut (tuttu käyttäjälle)?
  - Peruminen. Voiko palvelussa perua jonkin valinnan?
  - Minimimäärä syötteitä. Syötetään ja kerätään vain tiedot, joita tarvitaan. Täytetään kenttiä automaattisesti.
  - Vaihtoehdot aina esillä. Palvelun variaatiot, räätälöinti.
  - Ei piilokustannuksia.
  - Jne...

# Käytettävyys- ja käyttäjäkokemustestaus

- Ohjattu skenaario, jota koehenkilö toteuttaa.
- Jollekin kontaktipisteelle tai koko palvelupolulle, jos se on lyhyt.
- Seurataan koehenkilöä ja tehdään havaintoja.
- Koehenkilö yleensä ääneenajattelee tuntemuksiaan. Muut ovat hiljaa. Ääneenajattelu prepataan etukäiteen.
- Aluksi ja lopuksi haastattelu.
- Sitten havaintojen analysointi.
  
- Ks. Käyttöliittymien kehittämisen työkalupakki
- <http://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/tk-doit.pdf>

# Jatkuva parantaminen

- Teollisen muotoilun idea on, että muoto on lukittu ainakin seuraavaan versioon (paitsi tuotantotekniset yksityiskohdat).
- Palveluja sen sijaan voi kehittää jatkuvasti.
- Fraasi ”palautteen perusteella” ei riitä, sillä antropologi ei luota vastauksiin, vaan havaintoihin: miten ihmiset oikeasti toimivat.
  - Testeissä, mittarien perusteella, aidossa tilanteessa seuraten.

# Suhde muihin ilmiöihin 1/2

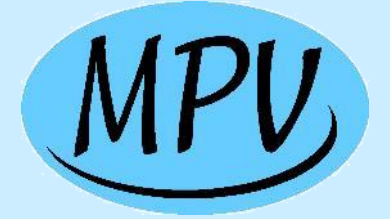
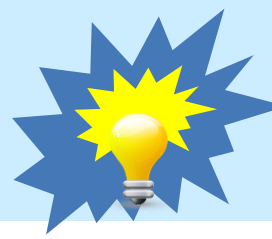
- Lean?
  - Lean kannattaa unohtaa palvelukehityksessä. Sitä ei ole siihen suunniteltu ja sen ajatuksissa on liikaa riskejä.
  - Palvelumuotoilulla mahdollisimman kevyesti ei ole mitään tekemistä Leanin kanssa.
- Lean Startup ja Minimal Viable Product (Service)
  - Lähestymistapa konteksteihin, joissa käyttäjien toimintaa ja tarpeita ei tunneta.
  - Ei mielekäs, jos konteksti on hyvin tunnettu ja tiedetään heti, mitä kaikkia palikoita on oltava mukana.

## Suhde muihin ilmiöihin 2/2

- [Business Model Canvas](#) ja vastaavat
  - Ne ovat liiketaloudellisen konseptin määrittelytyökaluja.
  - Tarjoaa puitteet palvelumuotoilulle.
- Co-creation?
  - Suunnittelu yhdessä eri osapuolten / ammattiryhmien kanssa.
  - Toimii, jos työtavat valittu oikein ja fasilitoiva muotoilija osaa.
  - Vrt. osallistuva suunnittelu.
- Yritystarinat?
  - Olennaista löytää asiakkaiden tarinat; kokonaisvaltaiset elämän tarinat, ei Agilen ”user storyt”, se on eri asia



## 6 pääpointtia



1. Aito asiakaslähtöinen asenne.
2. Käyttäjien ja asiakkaiden ymmärtäminen.
3. Palvelun konseptin ymmärtäminen – mikä siinä on pihvi?
4. Suunnitteluosaaminen – kuka tahansa ei ole pätevä palvelusuunnittelija.
5. Prosessi, joka johtaa tuloksiin ja sen kunnioittaminen.
6. Kriittinen arviointi, joka nostaa asiat pöydälle.