



jamk

Palvelumuotoilu

Ukrainalaisten ammatillisten valmiuksien kasvattaminen ja integroituminen suomalaiseen työelämään

Koulutus on Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskuksen rahoittama. Palvelukeskus edistää työikäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.

Rahoittaja



Jatkuvan oppimisen ja
työllisyyden palvelukeskus

Palvelumuotoilu, 5 op

Osana Ukrainalaisten ammatillisten valmiuksien kasvattaminen ja integroituminen suomalaiseen työelämään osaamiskokonaisuutta (1.2.2024 – 30.6.2025) toteutettiin 5 opintopisteen opintojakso Palvelumuotoilu, 15.1.2024–31.12.2024.

Opintojaksolla opiskelijat saivat valmiuksia palveluiden kehittämistyöhön palvelumuotoilun keinoin. Sen aikana käsiteltiin palvelumuotoilun hyötyjä, prosessin vaiheita ja yleisimpiä palvelumuotoilun työkaluja.

Opintojakson tavoitteet

- Ymmärtää palvelumuotoilun käsite ja periaatteet
- Oppia palvelumuotoilun prosessi
- Oppia kehittämisen työkaluja
- Soveltaa opittua kehittämisprojektissa

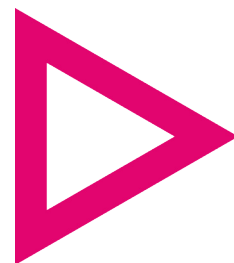
Opintojakson sisältö

- Palvelumuotoilu käsitteenä
- Palvelumuotoilun merkitys
- Palvelumuotoiluprosessi
- Palvelumuotoilun työkalut
- Palvelumuotoilun tulosten arviointi
- Palvelumuotoilun mittarit

OPINTOJAKSO

Kuormitus ja arviointi

- Opintojakso arvioitiin hyväksytty / hylätty.
- Opintojakso oli 5 opintopistettä, eli noin 135 tuntia opiskelua.
- Opintoihin käytetty aika jakautui webinaareihin ja ryhmätyöskentelyyn.

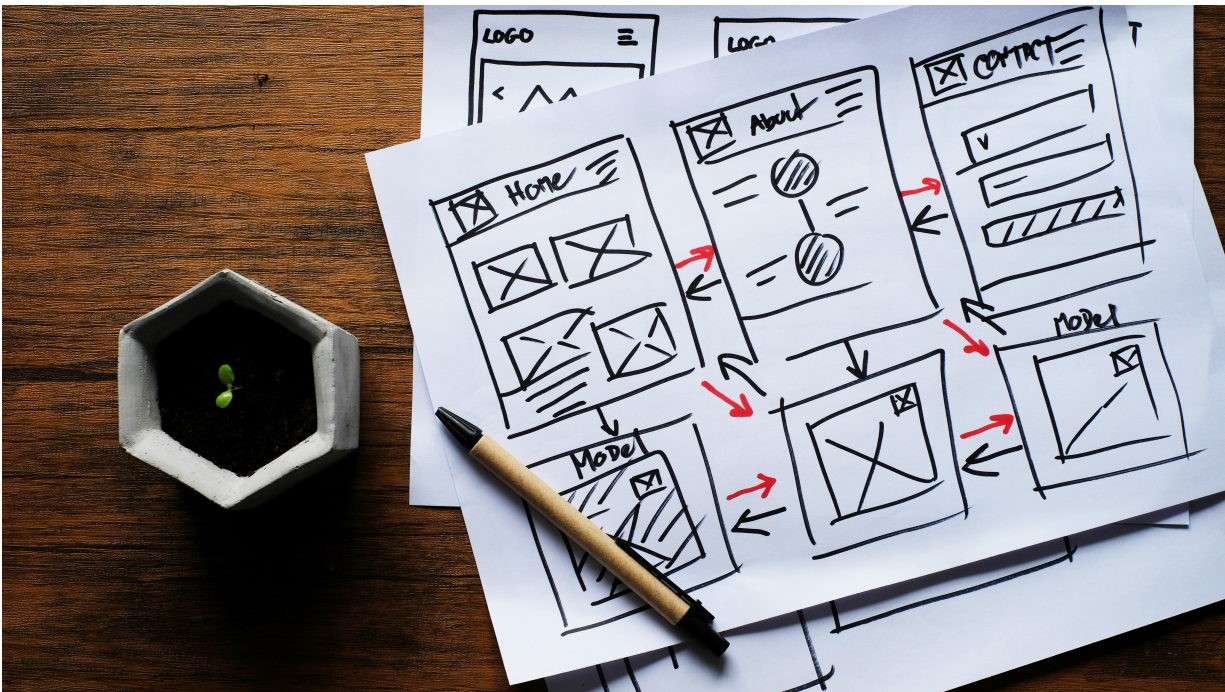


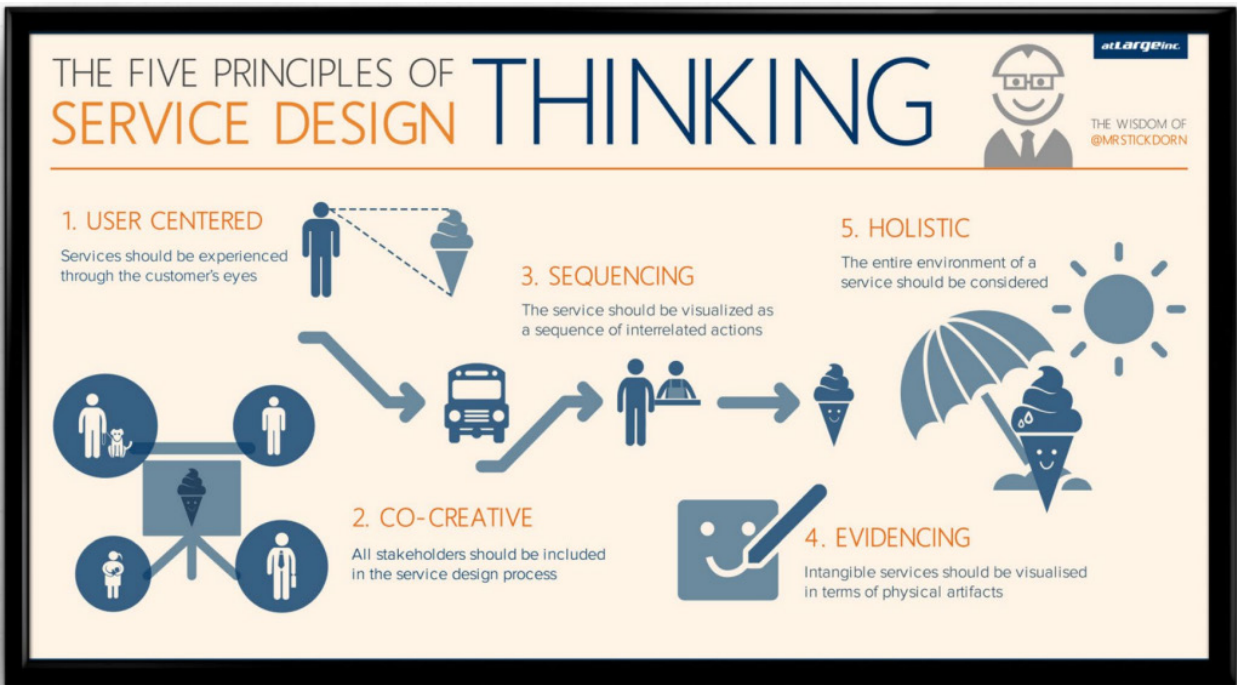
Opintojakso tehtävä

Opintojakson tehtävä tehtiin yksilötyönä tai 5-7 henkilön ryhmässä, ja sen tarkoituksena oli kehittää ukrainalaisen maahanmuuttajan työnhakuprosessia. Ryhmätyöt esitettiin opintojakson luennolla, yksilötehtävät palautettiin Moodlen kautta.

Tehtävän vaiheet

1. Tutkitaan ukrainalaisten tarpeita työnhakuun liittyen eri keinoin
2. Muodostetaan kuva tyypillisestä tyypillisestä ukrainalaisesta työnhakijasta ja työnhakuprosessista.
3. Määritellään ongelma
4. Idoidaan ehdotuksia, joiden avulla työnhaku olisi helpompaa
5. Muodostetaan konsepti
6. Luodaan prototyyppi
7. Tertataan prototyyppiä ja jatkokehitetään palautteen avulla
8. Raportoidaan työ Power Point -esityksenä





Miksi palvelumuotoilua?

- Asiakaskokemuksella on vaikutus tulokseen.
- Yhteinen ymmärrys prosesseista ja asiakkaan tarpeesta: Kyky luoda palveluita, jotka lisäävät asiakasuskollisuutta kasvaa.
- Palvelumuotoilu myös kasvattaa kehittämisen nopeutta eli go-to-market aika lyhenee, mikä tarjoaa tuottoa lyhyemmässä ajassa kuin perinteisesti toimien.

Mitä palvelumuotoilu tarkoittaa? (video)

Palvelumuotoilu - Mitä se on? 6 Konreettista näkökulmaa (video)

What is Service Design? (video)

Luennon esitysmateriaali oli tarjolla myös venäjäksi käännettynä, jonka lisäksi opintojaksolla oli palvelumuotoilun sanasto venäjäksi.

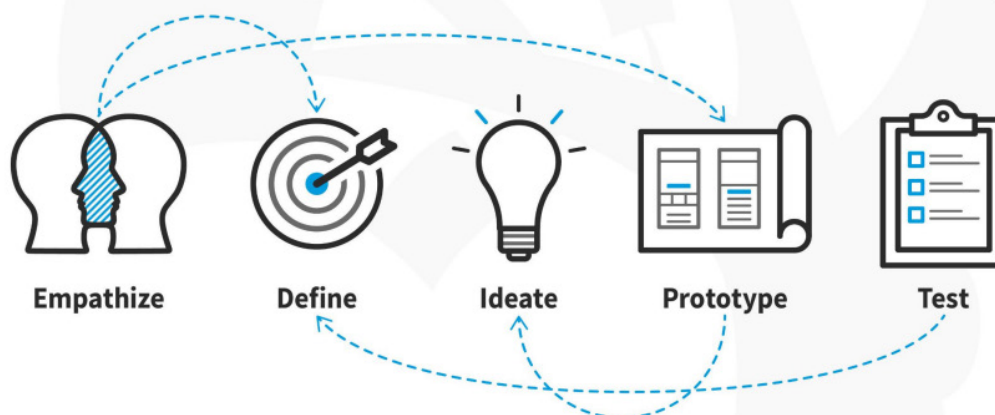
PALVELUMUOTOILU- PROSESSI

Luennon esitysmateriaali oli tarjolla myös venäjäksi käännettynä.

Palvelumuotoilun pohjana muotoiluajattelu

- Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajattelun periaatteisiin (Design thinking)
- Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä innovaatioprosessia.
- Siinä yhdistyy se, mikä ihmisille on haluttavaa siihen, mikä teknologisesti on toteutettavissa, ja mikä taloudellisesti on kannattavaa.
- Palvelumuotoilu on muotoiluajattelua hyödyntävä osaamisala, joka keskittyy nimenomaan palveluiden ja kokemusten kehittämiseen.

Design Thinking: A 5-Stage Process



Interaction Design Foundation
interaction-design.org

Muotoiluajattelun vaiheet: Empatian muodostaminen, ongelman määrittely, ideointi, prototyypin teko, testaus

Tyypillistä palvelumuotoiluprosessille

- Luodaan empatiaa
- Löydetään oikea ongelma ratkaistavaksi
- Ideointi
- Kokeilemalla oppiminen
- Toisto
- Yhdessä kehittäminen monimuotoisissa ryhmissä

ASIAKASTUTKIMUS

Miksi?

- Ratkaisun tulee olla tarpeellinen ja haluttava asiakkaiden näkökulmasta ja toteuttamiskelpoinen toimeksiantajan näkökulmasta.
- Meidän pitää siis tuntea asiakkaiden tarpeita ja toiveita.
- Asiakasymmärrys kasvaa tutkimalla asiakkaita.
- Meidän pitää mennä keskustelemaan asiakkaiden kanssa ja havainnoida heidän toimintaansa.

Kolme tapaa lisätä asiakasymmärrystä:

1. Keskustele asiakkaiden kanssa heidän tarpeistaan, toiveistaan ja haasteistaan kehityskohteeseen iittyen.
2. Havainnoi asiakkaita heidän käyttäessään tuotetta tai palvelua. Seuraa heidän toimintaansa kehityskohteen parissa.
3. Osallistu itse. Testaa palvelua ja havainnoi huippu- ja ongelmakohdat. Eläydy asiakkaan asemaan

Luennolla ohjattiin opiskelijoita oman asiakastutkimuksen tekemisessä:

- Miten kerätä tietoa
- Miten tehdä haastatteluita
- Palvelupolun määrittely

[Palvelumuotoilu & Asiakasymmärrys – 2020-luvun kilpailuetusi \(video\)](#)

[5 Qualitative Research Methods \(video\)](#)

[Stakeholder Interviews 101 \(video\)](#)

Luennon esitysmateriaali oli tarjolla myös venäjäksi käännettynä.



RATKAISU

Luennolla ohjattiin opiskelijoita ratkaisuehdotusten ideointiin

- Ideointi yksin ja ryhmässä

Ideoinnin kultaiset säännöt



Ideoi ja innosta



Tarkenna ongelmaa



Ruoki luovuutta



Ryhmittele ja valikoi ratkaisuja

jamk

Ideoinnin työkalut

- Lootuskukka
- Crazu 8s
- Lumipallo
- Ideoinnin priorisointi, esim. Eisenhowerin matriisi

[Palvelumuotoilu – Ideoinnin laajentavat menetelmät \(video\)](#)

[Palvelumuotoilun työkalut – Ideoinnin kiteyttävät menetelmät \(video\)](#)

KONSEPTOINTI

- Konsepti on kokonaisratkaisu yksittäisen ratkaisun sijaan.
- Esimerkiksi: Ravintolan konsepti ei muodostu pelkästään hyvästä ruuasta vaan siihen vaikutta monet muutkin tekijät kuten sijainti, tyyliisuunta, sisustus, markkinointimateriaali, musiikki jne.
- Konsepti on ratkaisun suuri kuva. Se on tapa yksinkertaistaa maailmaa ympärillämme.

Konseptointi



Konsepti kerää yksittäiset ideat ja yksityiskohdat tarinaksi..



Konsepti määrittelee ratkaisun päälinjat.



Konseptien avulla voidaan vertailla kokonaisia ja vaihtoehtoisia ratkaisupaketteja.

jamk

Luennolla ohjattiin opiskelijoita konseptoimaan omia ratkaisuehdotuksia

- Ideoiden lajittelu
- Testaaminen
- Arviointi

Työkalut

- Nelikenttä
- Visualisointi
- Prototyyppi

[Palvelumuotoilu – Prototyyppi \(video\)](#)

[Palvelumuotoilu – Prototyyppien menetelmät ja työkalut \(video\)](#)

[Palvelumuotoilu Prototyyppi \(video\)](#)

[Palvelumuotoilu Kuvakasikirjoitus \(video\)](#)

LÄHDEMATERIAALIT

- Bland, D. J., & Osterwalder, A. 2019. Testing business ideas: A field guide for rapid experimentation.
- Karjalainen, M. 2024. Asiakastutkimuksen suunnittelu. Luentomateriaali 13.3.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Asiakasymmärryksen kiteytys. Luentomateriaali 27.3.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Palvelumuotoilu. Moodle-työtila. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Palvelumuotoilu. Luentomateriaali 21.2.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Palvelumuotoiluprosessi. Luentomateriaali 6.3.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Ratkaisujen ideointi. Luentomateriaali 3.4.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. 2024. Ratkaisujen konseptointi. Luentomateriaali 10.4.2024. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun businesskirja. Helsinki: Alma Talent 2019 ISBN 9789521435775, painettu ISBN 978-952-14-3579-9, verkkoaineisto.
- Service Design. On the Evolution of Design Expertise. Edited by Kuosa, T. & Westerlund, L..2012. Print Best printing house, Viljandi, Estonia.
- Stickdorn, M. & Scheider, J. 2011. This is Service Design Thinking. Hoboken, N.J. : Wiley cop.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Sebastopol, CA : O'Reilly Media, Inc.
- Tuulaniemi, J. Palvelumuotoilu. 2011. Helsinki: Talentum

